

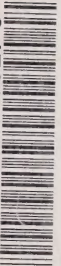


Office of the
Commissioner of
Official Languages

Commissariat
aux langues
officielles

CA1
OL
- 2012
A73

3 1761 11638351 4



AUDIT

of the Implementation of Part VII of
the *Official Languages Act* at
Industry Canada

FINAL REPORT
May 2012



www.officiallanguages.gc.ca

To reach the Office of the Commissioner of Official Languages
or to obtain a copy in an alternative format,
dial toll-free 1-877-996-6368.
www.officiallanguages.gc.ca

© Minister of Public Works and Government Services Canada 2012
Cat. No.: SF31-110/2012
ISBN: 978-1-100-54299-7

HIGHLIGHTS

Industry Canada is one of the federal departments that have the greatest impact on the lives of Canada's communities and businesses. The Department's mandate is to make Canadian industry more productive and competitive. It carries out numerous activities organized around three outcomes: promoting a competitive market; fostering a knowledge-based economy by investing in science and technology; and helping businesses become more productive and competitive in the global economy. To fulfill its mandate, the Department has 15 sectors, branches and agencies that report directly to a deputy minister, including the Federal Economic Development Initiative for Northern Ontario (FedNor). Industry Canada's portfolio also includes a dozen independent organizations falling under the Minister of Industry and three ministers of state.

The Office of the Commissioner of Official Languages conducted an audit of Industry Canada from March to June 2011 to determine how well the Department is meeting the requirements of Part VII of the *Official Languages Act* (the Act). Section 41 of Part VII states that, "(1) The Government of Canada is committed to enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and supporting and assisting their development; and fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society. (2) Every federal institution has the duty to ensure that positive measures are taken for the implementation of the commitments under subsection (1)." The audit of Industry Canada dealt with these two components of Part VII.

The audit had four key objectives: to determine whether Industry Canada has established a governance framework for the implementation of Part VII; to determine whether it has taken concrete measures that have a real and positive effect on the vitality and development of official language minority communities (OLMCs) and on the promotion of linguistic duality in Canada; to determine whether OLMCs participate actively and continuously in developing Industry Canada programs; and to determine whether Industry Canada has an ongoing performance measurement process to evaluate the effectiveness of the measures taken under Part VII. We verified whether these objectives had been achieved, not only in the context of ongoing departmental programs but also through the government initiatives to which Industry Canada is committed, such as the Economic Development Initiative (EDI), which falls under the *Roadmap for Canada's Linguistic Duality 2008–2013: Acting for the Future*, and Budget 2009: Canada's Economic Action Plan.

The audit found that Industry Canada is committed to implementing Part VII and should be recognized for its progress to date. However, we noted certain shortcomings in the proactive and systematic measures taken by the Department in applying Part VII and in the mechanisms for OLMC participation in developing and orienting programs that affect them directly.

With respect to the governance framework, the audit found that Industry Canada has an effective accountability structure that takes Part VII obligations into account, and that the Department is fulfilling its responsibilities regarding employee awareness and coordination of EDI activities. We believe that an official languages policy is an essential element of any governance framework and therefore recommend that Industry Canada develop an integrated policy on official languages, including Part VII.

With respect to concrete measures that have a real and positive impact on OLMCs, we believe that the notion of positive measures must be clarified within the context of Part VII, and that employees and managers need to understand the differences between Part VII and Part IV. We also looked at the "Official Languages Filter" that is used each time a program is established or renewed. We concluded that Industry Canada needs to review the Part VII section of this filter to make it consistent with the objectives of this part of the Act. With regard to the promotion of linguistic duality component of Part VII, we concluded that a departmental strategy needs to be developed, and that specific projects associated with this strategy should be incorporated into the Department's official languages action plan. We also found that Industry Canada is fulfilling its responsibility to maintain a research program on socioeconomic data, key issues and priorities affecting OLMC development.

We examined whether OLMCs were actively involved on an ongoing basis in the development of Industry Canada programs that affect their vitality and development. To do this, we looked at the departmental OLMC consultation process from three perspectives—national, regional and FedNor—and arrived at several different conclusions. At the national level, we are satisfied with the Department's efforts in the past year in approaching OLMCs using official and ongoing consultation mechanisms. We encourage Industry Canada to use these consultations—from the perspective of EDI renewal—to suggest real and positive improvements to programs that affect OLMC vitality and development.

In the regions, given their mandate and unique characteristics, we found that, although OLMC communications initiatives exist, there is no coordinated, systematic, ongoing outreach strategy. We recommend adopting a structured consultation strategy in the regional offices, and implementing a national discussion and information sharing mechanism that will bring together representatives of regional offices and other sectors of the Department that have an impact on OLMCs. We found that FedNor stays in close contact with OLMCs through its officers and managers. We recommend that FedNor treat OLMCs as valued partners in a major regional strategic planning entitled Environmental Scan of the Economic Development of OLMCs in Northern Ontario, and that it add another objective to the project: to implement an ongoing and structured consultation process in the region.

We also examined whether Industry Canada regularly informs OLMCs of any changes that may have an impact on their vitality. The Department has excellent ways of keeping Canadians and businesses informed about its activities, and it is continuing to develop them. However, to meet its Part VII requirements, we recommend that the Department focus on its current communications initiatives and, in consultation with OLMCs, adapt them as required to meet the communities' specific interests.

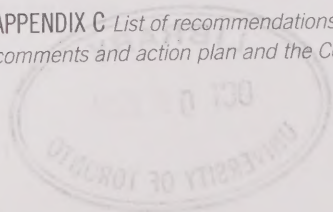
The final objective was to determine whether Industry Canada has an ongoing performance measurement process to evaluate the effectiveness of the measures taken under Part VII. We believe that Industry Canada, in its program evaluation activities, meets the audit criteria for this objective, fulfills its Part VII planning responsibilities, and is able to report on its achievement of the objectives set out in its planning process.

In light of these findings, the Commissioner of Official Languages has made six recommendations for Industry Canada to improve its performance under Part VII of the *Official Languages Act*. The recommendations are listed in Appendix A of this report.

In response to the Commissioner's recommendations, Industry Canada has prepared an action plan, which is contained in Appendix C of this report. We believe that this action plan will help Industry Canada to better fulfill its responsibilities under Part VII of the *Official Languages Act*. The Department has accepted each of the recommendations contained in this report and is giving itself until the end of the 2012–2013 fiscal year to implement its action plan. Generally speaking, we are satisfied with the measures that Industry Canada is planning to take to implement our recommendations. However, we believe that some of the measures could be more specific and more detailed. This is the case for the measures to implement recommendation 4, which concerns the promotion of linguistic duality (Part VII), and for two measures under recommendation 5 that involve the process of consulting with OLMCs. The Commissioner's detailed comments regarding these measures come after Industry Canada's comments and action plan. The Office of the Commissioner of Official Languages plans to conduct a follow-up on the commitments Industry Canada has made in its action plan.

TABLE OF CONTENTS

INTRODUCTION	1
Background	1
Legislative framework and application principles	2
Audit criteria and objectives	3
Methodology	4
FINDINGS AND RECOMMENDATIONS	5
OBJECTIVE 1	5
Ensure that Industry Canada has established a governance framework for the implementation of Part VII of the <i>Official Languages Act</i> .	
Internal policies	5
Accountability structure	5
Economic Development Initiative coordination	6
Employee awareness	6
OBJECTIVE 2	7
Ensure that Industry Canada takes concrete measures that have a real and positive effect on the vitality and development of official language minority communities and on the promotion of linguistic duality in Canada.	
Positive measures	7
Official language minority community impact analysis mechanism	8
Promotion of linguistic duality	8
OBJECTIVE 3	9
Ensure that official language minority communities and other partners in Canadian society participate actively and continuously in the development of Industry Canada programs that affect the vitality and development of these communities and linguistic duality in Canada.	
Research program	9
Consultation process	9
Access to information	11
OBJECTIVE 4	12
Ensure that Industry Canada has an ongoing performance measurement process involving departmental or external authorities that can evaluate the effectiveness of the measures taken under Part VII.	
Evaluation of activities	12
Activity reports	13
CONCLUSION	14
APPENDIX A <i>List of recommendations</i>	15
APPENDIX B <i>List of audit objectives and criteria</i>	16
APPENDIX C <i>List of recommendations by objective, Industry Canada's comments and action plan and the Commissioner's comments</i>	17





INTRODUCTION

Industry Canada is one of the federal departments that have the greatest impact on the lives of Canadian communities and businesses. The Department's mandate is to make Canadian industry more productive and competitive in the global economy, thus improving the economic and social well-being of Canadians. Its activities are organized around three strategic outcomes: promoting a competitive market; fostering a knowledge-based economy by investing in science and technology; and helping businesses become more productive and competitive in the global economy.

The Department comprises 15 sectors, branches and agencies that report directly to the Minister of Industry through a deputy minister and senior associate deputy minister. Sectors and branches include science and innovation, regional operations, industry, spectrum and technology, and strategic policy. FedNor, a regional development organization working in Northern Ontario, is an integral part of Industry Canada. Industry Canada's portfolio also includes 11 departments and federal organizations that fall under various other ministers and ministers of state, as well as a number of other associated organizations. The portfolio thus includes institutions such as Statistics Canada, National Research Council Canada, the Canadian Space Agency and the Canadian Tourism Commission. The Department has a regional presence through its network of 15 regional offices across the country. As part of Industry Canada's mandate, the regional offices meet the needs of regional clients by delivering various programs and services and by supporting the development and understanding of national policies, programs and regulations. Over the past few years, the regional offices' role has evolved as a result of the creation of five regional development agencies (including the Federal Economic Development Agency for Southern Ontario, the Atlantic Canada Opportunities Agency and the Economic Development Agency of Canada for the Regions of Quebec), each of which report to a minister or minister of state. These agencies play an independent and vital role in economic development. Industry Canada acts as coordinator, liaison and researcher on behalf of these agencies with respect to the Government of Canada's Economic Development Initiative (EDI) set out in the *Roadmap for Canada's Linguistic Duality 2008–2013: Acting for the Future*.

Industry Canada has an action plan to implement section 41 of Part VII of the *Official Languages Act* (the Act). In this plan, the Department sets out its strategy to increase the contribution of official language minority communities (OLMCs) to Canada's economic development. In her message introducing the *Achievement Report 2009–2010: Implementation of Section 41 of the Official Languages Act*, the Departmental Champion for Official Languages wrote that Industry Canada will maintain its "commitment to a strong partnership with the official language minority communities to ensure that they share in Canada's economic prosperity." Industry Canada is already well on its way to fulfilling its responsibilities under section 41 of the Act.

Background

Industry Canada is actively engaged in two government initiatives. The first is the *Roadmap for Canada's Linguistic Duality 2008–2013: Acting for the Future*, in which economic development is positioned as a priority sector. Industry Canada and regional development agencies throughout the country are responsible for implementing the EDI that promotes the acquisition of new business skills within OLMCs. The second initiative is Industry Canada's application of Canada's Economic Action Plan, which was introduced in the Government of Canada's 2009 budget. The Department has been actively involved in two key programs: the Knowledge Infrastructure Program and the Marquee Tourism Events Program. It is important to note that both of these programs were the subject of Part VII complaints filed with the Office of the Commissioner of Official Languages in 2009. Within the scope of this audit, we examined how Industry Canada fulfills its Part VII responsibilities with respect to the implementation of its ongoing programs as well as these two temporary initiatives.

Over the past few years, the Supreme Court of Canada and the Federal Court of Canada have handed down decisions on cases involving Industry Canada and its responsibilities towards OLMCs. In February 2009, the Supreme Court handed down a ruling in the *DesRochers* case, involving Industry Canada and the services provided by the North Simcoe Community Futures Development Corporation (CDFC). Although it ruled on Industry Canada's obligations under Part IV of the Act, the Court emphasized that, in

order to fulfill its responsibilities and ensure substantive equality in the delivery of services, Industry Canada—and, by extension, all federal institutions—needed to be familiar with the OLMCs' particular situations and needs. Following the ruling, the Treasury Board of Canada Secretariat's Chief Human Resources Officer issued a directive to federal departments, asking them to review their current programs as well as those in development to ensure that they meet Part IV requirements and comply with the Court's ruling in the *DesRochers* case.

On January 26, 2010, the Federal Court handed down its decision in the *Picard* case, ordering the Canadian Intellectual Property Office, an Industry Canada agency, to comply with Part VII of the Act by making available "an unofficial translation of the abstract of all patents [it] issues." In the context of this audit, we examined how Industry Canada responded to the above rulings and how it differentiates between its obligations under Part IV and Part VII.

During the audit, Industry Canada explained several times that it had changed the way it operated over the years as a result of structural changes in the federal administration. It says that, since the tabling of the Government of Canada document entitled *Advantage Canada: Building a Strong Economy for Canadians* in 2006, the Department, including the regional offices, has been playing an increasingly important role as regulator, information collector and government policy advisor rather than provider of financial support to businesses. According to the *Industry Canada Business Plan 2008–2009*, "We have shifted our focus from delivering programs to specific industry sectors to being enablers of prosperity and competitiveness." Thus, with the establishment of the EDI, the government designated Industry Canada as coordinator, liaison and researcher, and made regional development agencies such as FedNor the funding agencies for EDI projects. We took these changes into account during our analysis of Industry Canada's implementation of Part VII.

Legislative framework and application principles

This audit report documents Industry Canada's performance with respect to its responsibility for implementing sections 41(1) and (2) of Part VII of the *Official Languages Act*.

Section 41(1) states the following:

The Government of Canada is committed to

- (a) enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and supporting and assisting their development; and
- (b) fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society.

Section 41(2) reads as follows:

Every federal institution has the duty to ensure that positive measures are taken for the implementation of the commitments under subsection (1). For greater certainty, this implementation shall be carried out while respecting the jurisdiction and powers of the provinces.

In this audit, we examined both elements of section 41(1), relating to the vitality and development of OLMCs and to the full recognition of the use of French and English in Canadian society. In Part VII of the Act, the government recognizes the need to support and foster the development of OLMCs and to promote linguistic duality as a Canadian value, which in turn necessitates ensuring the vitality of linguistic communities.

This audit also considered the obligation set out in section 41(2), which stipulates that positive measures must be taken to fulfill the government's commitment under Part VII. The obligation to take positive measures has two components: first, the institution must act proactively to enhance the vitality and support the development of OLMCs and, second, the institution must consider the impact of its activities and decisions on the communities so that it does not impede their vitality or development. The obligation to act proactively requires that measures be taken on an ongoing basis in order to meet the specific needs of OLMCs, and that the measures are compatible with the communities' interests. The obligation not to impede the

development of OLMCs includes the duty to analyze the impact of all proposed initiatives and to take the results of this analysis into account. In the event of possible negative repercussions, this obligation requires the institution to take measures to mitigate any negative impact on the vitality and development of OLMCs.

In both cases, these obligations require federal institutions to include Part VII in their decision-making process and to understand the specific needs of OLMCs. Understanding these needs is achieved through collaboration, which generally means a process of consulting the OLMCs involved but can also include other mechanisms that can help familiarize an institution with the needs and interests of these communities.

To help federal institutions fulfill their Part VII obligations, the Commissioner of Official Languages proposed three principles in his 2006–2007 annual report. The first, “develop a true Part VII reflex,” means that federal institutions need to take a proactive and systematic approach that considers the needs of OLMCs when developing policies, implementing programs and making decisions. The second principle, “promote the active participation of Canadians,” means that federal institutions must encourage the active participation of all partners so that they can identify courses of action that effectively address the needs of OLMCs and have a positive impact on their vitality. The third principle, “establish a continuous process for improving programs and policies related to Part VII,” means that federal institutions need to establish performance indicators and evaluate their success using these indicators. This is an ongoing improvement process. We used these principles as our basis for establishing objectives and criteria for this audit.

Audit criteria and objectives

This audit had four objectives. The first was to determine whether Industry Canada has established a governance framework for the implementation of Part VII of the Act. We therefore verified whether Industry Canada had adopted internal policies or guidelines for the application of the two elements of Part VII; whether there was a

Part VII accountability structure; whether managers had performance objectives related to the implementation of the Act and were being evaluated based on these objectives; how the Department was fulfilling its EDI coordination responsibilities; and whether personnel had been informed of their obligations and responsibilities under Part VII.

The second objective was to determine whether Industry Canada is taking concrete measures that have a real and positive effect on the vitality and development of OLMCs and on the promotion of linguistic duality in Canada. We verified whether Industry Canada had a good understanding of its Part VII obligations and if it differentiated between its obligations under Part IV and Part VII; whether the Department had an analysis mechanism to systematically evaluate the impact of its programs on OLMCs; and how the Department was fostering the recognition of both official languages, as stipulated in Part VII.

The third objective was to determine whether OLMCs participate actively and continuously in the development of Industry Canada programs that affect their vitality and development. We verified whether Industry Canada had a mechanism to collect complete and current data on OLMCs and their needs and priorities; whether an ongoing consultation process was in place to encourage OLMC participation in order to identify courses of action that effectively address their needs; and whether the Department had actively informed OLMCs of any decisions or changes that could affect their vitality and development.

The fourth objective was to determine whether Industry Canada has an ongoing performance measurement and evaluation process to improve its decisions, policies and programs with respect to OLMCs and linguistic duality. We verified whether there were existing performance measures related to the implementation or continuation of departmental programs; whether Industry Canada systematically evaluated its programs to improve their performance in relation to OLMC vitality and development; and whether the Department reported on its activities and how it took central agency analyses of its activities into account.

The audit criteria and objectives are listed in Appendix B of this report.

Methodology

This audit was conducted according to the standards set out in the Office of the Commissioner of Official Languages' *External Audit Policy* and scheduled as per the Office of the Commissioner's 2010–2011 Annual Audit Plan. It targeted only activities and organizations that report directly to Industry Canada's deputy minister or senior associate deputy minister.

In March 2011, we began the audit at Industry Canada headquarters and visited FedNor in May 2011. We also visited three regional offices (Atlantic, Ontario and Quebec) in June 2011.

As part of this audit, we met with 72 departmental representatives in Ottawa, Sudbury and the three regions, as well as with several Canadian Heritage officials (because of their statutory role as coordinators of Part VII of the

Official Languages Act) and 15 OLMC representatives. These meetings gave us a better understanding of the complexity of Industry Canada's mandate and of the OLMCs' perspective in their interactions with the Department. We also examined documentation in order to better analyze the data.

On November 8, 2011, we held a debriefing session with senior departmental officials to discuss the findings and conclusions of this audit.

The Office of the Commissioner of Official Languages acknowledges and appreciates the excellent cooperation it received from all Industry Canada representatives during the audit.

FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

OBJECTIVE 1

ENSURE THAT INDUSTRY CANADA HAS ESTABLISHED A GOVERNANCE FRAMEWORK FOR THE IMPLEMENTATION OF PART VII OF THE *OFFICIAL LANGUAGES ACT*.

Internal policies

Internal policies and guidelines are important elements in a governance framework, so that all members of an organization share the same vision and follow the same rules. Industry Canada does not have an official languages policy specific to its Part VII activities. However, the Department does have an integrated official languages plan that covers Parts IV, V, VI and VII of the *Official Languages Act*. This three-year plan (2011–2014) was recently approved by the Deputy Minister. It contains sections on managing the action plan and a series of activities, anticipated results and performance measures for the abovementioned parts of the Act. It states the importance of executive leadership in achieving the plan's objectives and clearly sets out the accountability obligations of various executives to achieve the desired results.

While this approach highlights the interactions between the different parts of the Act and ensures accountability in its implementation, there would be an advantage to support this plan by developing an official languages policy that brings together many elements in other existing documents. An integrated policy would allow the Department to contextualize its official languages work, including Part VII, and to clearly express the values and benefits of implementing the Act at Industry Canada. In the document that outlines its integrated official languages awareness campaign, Industry Canada's key message is that "linguistic duality is a key competitive advantage that can strengthen Canada's economic growth" This kind of message would be quite appropriate in an introduction or a preamble to a policy. The policy should also outline the uniqueness of different parts of the Act and the links between them so as to avoid any ambiguity in understanding the objectives of each part. In addition, the policy could reiterate some of the concepts from the integrated plan, such as the importance of executive leadership.

RECOMMENDATION 1

The Commissioner of Official Languages recommends that Industry Canada establish an integrated official languages policy (including Part VII) that is specific to its activities, in order to underpin the Department's implementation of the *Official Languages Act* and emphasize the values, benefits, interactions and scope of the different parts of the Act. Industry Canada must communicate the new policy to all concerned parties.

FedNor has policies and directives on official languages requirements in a more operational context. We learned that the *Policy Bulletin* on services provided by the CFDCs is currently being revised, and that FedNor is in the process of finalizing a new official languages policy for contribution agreements involving the Northern Ontario Development Program (NODP) and EDI. In both cases, while the focus is on Part IV of the Act with regard to service delivery in both official languages, often by third parties such as CFDCs, FedNor is showing its willingness to include points that are likely to fall under Part VII, such as the following statement: "Consult OLMCs to determine their needs and priorities and ensure that these are taken into account when planning the proposed project or activity."

Accountability structure

During our meetings with Industry Canada, we learned that the Department had focused on improving its departmental accountability structure for section 41. Several points were brought to our attention. First, an assistant deputy minister had been appointed as the Department's official languages champion for Part VII. The champion is supported by a regional operations team working on Part VII. This team comprises a director general and a Part VII coordination unit that consists of two managers and senior officers. Second, in recent years, Part VII issues have been a regular item on the agenda of the departmental management committee, which is chaired by the Deputy Minister. Questions related to the *DesRochers* ruling, the use of the Official Languages Filter, the integrated action plan and the EDI have been raised. Third, the Part VII coordination unit has established an internal discussion network on official languages that brings together representatives of each sector of the Department to address issues related to the implementation of the *Official Languages Act*. Several managers emphasized the usefulness of this discussion forum, which keeps them

up to date on Part VII issues and helps them manage their official languages operations more effectively. The Part VII coordination unit also intervened in various departmental sectors to handle Part VII issues. We found this to be the case for the development of Canada's Federal Tourism Strategy, where OLMCs were associated with commitments related to this strategy.

With regard to the EDI (which is addressed in the next section), the Part VII coordination unit plays an important role in coordinating the efforts of external federal partners, including regional development agencies such as the Atlantic Canada Opportunities Agency and the Economic Development Agency of Canada for the Regions of Quebec. The unit prepares and coordinates meetings with Industry Canada and its partners, and manages EDI research.

Industry Canada managers and executives have official languages performance objectives in their performance agreements. The achievement of these objectives is evaluated annually.

Those responsible for Part VII at FedNor also hold key senior management positions. The Director of Programs and Corporate Services is the organization's Part VII champion and sits on FedNor's management committee. The champion manages a team that handles horizontal coordination and ensures that Part VII is well integrated into FedNor activities. FedNor is also a member of Industry Canada's official languages discussion network and the EDI coordination committee.

Overall, Industry Canada has a good accountability structure for the implementation of Part VII.

Economic Development Initiative coordination

As mentioned in the Background section of this audit report, under the *Roadmap for Canada's Linguistic Duality 2008–2013* and more specifically the EDI, the federal government tasked Industry Canada with coordinating the activities of FedNor and the regional development agencies that provide funding to communities for EDI-related projects and activities. This sharing of responsibilities reflects government decisions made in recent years regarding the roles and changing mandates of Industry Canada and the regional development agencies.

Industry Canada acts as a coordinator in several ways. It organizes consultations and discussions with OLMCs every two years and manages committees to follow up on these meetings; it coordinates the interdepartmental EDI committee (meetings, minutes, evaluation, etc.), which brings together representatives of various related federal institutions; it coordinates and funds research on economic development issues; and it participates in the work of Roadmap 2008–2013 management committees under the aegis of Canadian Heritage. From our analysis of the available documentation and the positive comments we received from managers—both within and outside of Industry Canada—regarding the role of the Part VII coordination unit, we concluded that Industry Canada is effectively fulfilling its EDI coordination responsibilities.

Employee awareness

In 2011, Industry Canada launched an integrated official languages awareness campaign. One of the campaign's objectives was to familiarize executives, program and policy managers, and employees throughout the Department with Industry Canada's obligations under the *Official Languages Act*. Responsibility for this campaign was shared between the Regional Operations Sector (Part VII) and the Human Resources Branch (other parts of the Act). Information sessions for executives, managers, existing employees and new employees are planned. Tools such as the *Official Languages Information Kit* were created for information session participants. The kit and information session presentations, which are also available in Wiki format, address several aspects of official languages at Industry Canada: a history of bilingualism in Canada, an overview of the federal official languages governance framework, definitions of concepts such as "substantive equality" and a copy of the Official Languages Filter, which is used to analyze the impact of departmental programs on OLMCs. The Official Languages Filter is discussed in more detail in the section on the OLMC impact analysis mechanism under objective 2.

The Regional Operations Part VII coordination unit intervenes as needed in various sectors when a Part VII question arises. The unit has intervened in several sectors in recent months, including the Small Business Internship Program, the Computers for Schools Program, and the

Canadian Intellectual Property Office. The interventions often involved explaining the significance of the Supreme Court's decision in the *DesRochers* case or the Federal Court's decision in the *Picard* case, or clarifying various sectors' obligations under Part VII and explaining how they differ from Part IV obligations. Managers and employees who spoke to us all indicated that they appreciated the Part VII coordination unit's awareness work in their respective sectors.

We also learned that the Department's Legal Services sector evaluates each contribution agreement before approval to ensure that it meets the requirements of the Act, including Part VII.

We believe that Industry Canada has developed good employee awareness mechanisms and encourage the Department to continue its efforts in this regard.

OBJECTIVE 2

ENSURE THAT INDUSTRY CANADA TAKES CONCRETE MEASURES THAT HAVE A REAL AND POSITIVE EFFECT ON THE VITALITY AND DEVELOPMENT OF OFFICIAL LANGUAGE MINORITY COMMUNITIES AND ON THE PROMOTION OF LINGUISTIC DUALITY IN CANADA.

Positive measures

The question of positive measures was the topic of a number of discussions during meetings with representatives from various sectors of Industry Canada. We noted a general lack of knowledge about exactly what a positive measure under Part VII of the *Official Languages Act* is. In most cases, we observed that what were intended to be Part VII measures actually fall under Part IV. For example, actions described as positive measures under Part VII included translating documents to make them bilingual, setting up a toll-free number to answer questions in both official languages, and having Industry Canada employees deliver their presentations in both official languages. These measures actually fall under Part IV, however. In some cases, practices were proposed that could result in the development of positive measures, such as reaching out more actively to OLMCs or consulting them more regularly. We noted that, in general, grants to OLMCs are considered a positive measure under Part VII.

It is not always easy to differentiate between a Part VII measure and a Part IV action; however, to understand the different objectives of the Act, obligations under Part VII must be differentiated from obligations under Part IV.

Part IV obligations are intended to ensure “substantive equality” for the two official language communities in the delivery of federal services to the public and in communications between federal institutions and members of the public. The Supreme Court of Canada has recognized that developing and implementing identical services for each language community may not be sufficient to guarantee true equality, and that Part IV requirements must take the nature and purpose of the service into account. More specifically, in the case of economic development services provided by Industry Canada, the participation of the target communities, including OLMCs, is necessary to develop and implement programs and services that achieve their goal. In this context, communications with, consultation with, and participation of the target communities, including OLMCs, are ways to fulfill the requirements of providing substantive equality in service delivery and therefore fall under Part IV of the Act.

Part VII includes a paragraph on “enhancing the vitality of English and French linguistic minority communities in Canada.” These communities include English-speaking minority communities in Quebec and French-speaking minority communities outside of Quebec. By definition, a measure that targets both the majority and the minority is not a positive measure for the minority. Part VII therefore requires positive measures that go beyond the obligations already set out in the Act, as they relate to substantive equality in service delivery. Consequently, the positive measures under Part VII must be designed specifically for and focus specifically on English- and French-language minority communities, not the general public. These positive measures must contain added value for OLMCs that exceeds the basic Part IV obligations.

To clarify the ambiguity regarding Industry Canada's obligations under Parts IV and VII of the Act, the Department needs to provide a clear explanation to its staff as to what exactly a positive measure under Part VII is. An official languages awareness campaign, similar to the one described above, is an appropriate way to do this. If the ambiguity were to persist, then Part VII activities would continue to be confused with those under Part IV, which would reduce the scope and potential for action under Part VII.

RECOMMENDATION 2

The Commissioner of Official Languages recommends that Industry Canada:

- a) clarify the definition of a positive measure under Part VII of the *Official Languages Act* as it relates to the implementation of its programs, and that it clearly differentiate between which measures fall under Part IV and which fall under Part VII when analyzing actions to be taken;
- b) use its integrated awareness campaign to clearly explain the requirements of Parts IV and VII and the differences between them so that it may reduce ambiguity in its staff's interpretation of these two parts of the Act.

Official language minority community impact analysis mechanism

Industry Canada analyzes the impact of its programs on OLMCs through its Official Languages Filter, a questionnaire that is used for all memoranda to Cabinet, Treasury Board submissions and program reviews. The current filter, which is an update of the first version, was prepared following intervention by the Treasury Board of Canada Secretariat's Chief Human Resources Officer to help departments comply with the Supreme Court's decision in the *DesRochers* case. The questionnaire must be completed and signed by a senior executive or the assistant deputy minister responsible for the program in question.

A program's impact on OLMCs is analyzed in the new filter's Part VII section. This section includes questions on the consultation process, on the impacts of economic development programs on OLMCs, on measures for tailoring programs to the needs of OLMCs, and on the performance indicators required to evaluate whether the desired results have been achieved. The questions in this section, however, are oriented towards achieving substantive equality in service delivery, which falls under Part IV. We verified this by examining the use of the Official Languages Filter in the renewal of the NODP in 2011. We noted that the analysis of the questions asked in the section on Part VII focused on the substantive equality of services. These questions dealt with service delivery methods and changes to make to ensure substantive equality of service delivery.

Industry Canada should therefore amend the Part VII section of its Official Languages Filter in order to comply with this part of the Act and with the obligation to take positive measures.

RECOMMENDATION 3

The Commissioner of Official Languages recommends that Industry Canada review the Part VII section of its Official Languages Filter in order to make it compliant with all of the requirements of Part VII of the *Official Languages Act*.

Promotion of linguistic duality

Section 41 of Part VII of the Act deals not only with the vitality and development of OLMCs, but also with the promotion of English and French in Canadian society. However, very little exists in the way of documentation or reflection on this matter in the federal government. It is also more difficult to identify the right audiences for this aspect of Part VII.

This audit sought to identify Industry Canada activities related to the promotion of linguistic duality. During our meetings, employees often cited initiatives such as the distribution of bilingual material, presentations in both official languages, and Web sites in English and French as examples of the promotional aspect of Part VII. These activities fall under Part IV, however. We noticed that there were several ways of interpreting how an initiative could fall under the promotional aspect of Part VII. Nevertheless, efforts by the Part VII coordination unit within the Department aimed at increasing employee awareness have gone a long way to promoting a better understanding and appreciation of Canada's linguistic duality within the Department. We also noted that there is no coordinated departmental strategy for the promotion of linguistic duality in Canadian society within its area of responsibility.

Section 41 highlights the relationship between OLMC vitality and development and the promotion of linguistic duality. One depends on the other. Accepting linguistic duality as a Canadian value makes it easier to accept support for OLMCs. Similarly, linguistic duality cannot survive if there is no support for OLMC vitality and development. Given the importance of this relationship, we believe that Industry Canada should focus on promoting linguistic duality in its areas of expertise, even if there is no policy framework for the promotion of linguistic duality in the federal government. We know that the Part VII coordination unit is currently examining the issue of promoting linguistic duality in the context of a project on developing a national tourism strategy.

RECOMMENDATION 4

Given the importance of linguistic duality as a Canadian value and the synergy between the two components of Part VII of the *Official Languages Act*, the Commissioner of Official Languages recommends that Industry Canada:

- a) develop a departmental strategy for the promotion of linguistic duality component of Part VII in its areas of expertise;
- b) identify specific projects related to this strategy in its integrated official languages action plan; and
- c) effectively communicate the new strategy to all concerned parties.

OBJECTIVE 3

ENSURE THAT OFFICIAL LANGUAGE MINORITY COMMUNITIES AND OTHER PARTNERS IN CANADIAN SOCIETY PARTICIPATE ACTIVELY AND CONTINUOUSLY IN THE DEVELOPMENT OF INDUSTRY CANADA PROGRAMS THAT AFFECT THE VITALITY AND DEVELOPMENT OF THESE COMMUNITIES AND LINGUISTIC DUALITY IN CANADA.

Research program

In the context of the EDI, Industry Canada has allocated a budget of nearly \$1.6 million over five years to establish a research program to maintain its socioeconomic database, improve its knowledge of small and medium-sized enterprises in OLMCs, and examine the economic issues that these communities have to deal with. The government has encouraged Industry Canada to work with community, university and interdepartmental partners. This research program was created in August 2009 and is part of Industry Canada's overall plan, under its business support priority.

We found a number of studies, including the March 2010 Environics study, *Socio-Economic Analysis of Official Language Minority Communities*, which contains a wealth of information on the socio-economic status of OLMCs in various regions of Canada and compares the socio-economic status of the minority and majority communities. Another study, *Promoting OLMC participation in the knowledge-based economy* by the Centre for Innovation and Productivity in Moncton, New Brunswick, looks at strategies to stimulate a knowledge-based economy in OLMCs. We identified 10 research projects that are underway or completed. We also learned that FedNor has announced its own large-scale research project for 2011–2012: the Environmental Scan of the Economic Development of OLMCs in Northern Ontario. A review of projects that are underway and completed found that Industry Canada is fulfilling its responsibilities in terms of research initiatives under the EDI. The Department shares the results of its studies with interdepartmental and community partners.

Consultation process

This audit examined existing consultation processes and mechanisms, as well as ongoing discussions at Industry Canada, to identify OLMC priorities and needs.

The Part VII coordination unit is responsible for the EDI's national consultation process. So far, the unit has organized two national meetings: the first (September 28, 2010) was with French-speaking organizations for the Francophone Dialogue Day on OLMC Economic Development and the second (October 6, 2010) was with English-speaking organizations for the Dialogue Day with the English Linguistic Minority Community of Quebec. In both cases, key partners from federal departments and OLMCs were present. These dialogue days are scheduled to be held every two years. Between meetings, the Part VII coordination unit maintains ties with representatives of the two communities. For the English-speaking community, a community-government follow-up committee was set up to follow up on decisions made during the dialogue day. The Part VII coordination unit also created a similar follow-up mechanism with representatives of the French-speaking community. Additional formal consultations will be held as part of the renewal of the *Roadmap for Canada's Linguistic Duality 2008–2013*.

Industry Canada wanted to work more closely with the OLMCs of the two communities and to have them be more involved in discussions on national economic development. However, it is still too early to identify program or policy changes that would result from this increased participation.

FedNor has a different approach, preferring to consult the OLMCs on a more personal level during projects, initiatives and community meetings. This approach favours ad hoc personal contact, based on current projects and on needs arising from meetings and discussions with OLMCs. For example, during our meeting with the Réseau de développement économique et d'employabilité (RDÉE) de l'Ontario, we learned that the Executive Director of FedNor had gone to Ottawa to meet with representatives of the RDÉE to discuss economic development in Northern Ontario. On March 2, 2011, a FedNor community economic development officer welcomed more than 50 French-speaking businesswomen and talked with them about their specific needs at the "TOUTES POUR UNE : Le leadership entrepreneurialLE!" forum held in Sudbury.

In the regions, the situation varies because of the mandate given to their offices, the specificity of each region and the increased role of regional development agencies. As mentioned previously in the Background section, the regional offices primarily act as advisors, prepare analyses and gather information related to major economic issues. They work with the provincial governments, business representatives, universities and business organizations in their regions.

For this audit, we visited three of Industry Canada's regional offices: Atlantic, Ontario and Quebec. Relationships with OLMCs vary from one region to another. In Quebec, all official consultation is done by the Part VII coordination unit at the national level, although the Quebec regional office did participate in the dialogue day. Organizations such as the Quebec Community Groups Network and the Community Economic Development and Employability Corporation are considered to be national organizations, much like the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada and the RDÉE on the French side. Industry Canada's Quebec office maintains contact with members of the English-speaking community, including universities and businesses such as Quebec's aerospace industry. In the Atlantic region, efforts are concentrated in New Brunswick, because of the size of its French-speaking community. Industry Canada's Atlantic office participated in New Brunswick's community-government discussion table in November 2009, which led to the creation of its 2009–2013 master plan. The office also maintains relationships with the Université de Moncton and participated in events organized by the Conseil économique du Nouveau-Brunswick that brought together many of the province's French-speaking businesspeople. In Ontario, the Canada Business Ontario initiative resulted in a number of meetings and presentations with OLMC representatives. As can be seen from these three cases, most contacts and relationships are established at events or meetings where OLMCs are present.

After reviewing Industry Canada's three consultation processes—national, FedNor and regional—we then examined how well each of them fulfilled the consultation requirements under Part VII. On a national level, closer relationships between the two communities resulted from official consultation mechanisms and ongoing contacts

on a more regular basis. We encourage the Part VII coordination unit to continue its efforts in this regard. We are pleased to see that Industry Canada is willing to work with the communities to discuss what will happen when the Roadmap for Canada's linguistic duality ends in 2013, in case there is a need to develop a new version of the government's action plan affecting OLMCs throughout the country. Given this perspective of renewal and the fact that there are still nearly two years before the end of the current EDI, we believe that these consultations have the potential to produce concrete results. We encourage Industry Canada to take every opportunity that arises after the consultations—in the spirit of EDI renewal—to propose real and positive improvements to its programs and activities that affect OLMC vitality and development.

FedNor's approach—meeting with OLMCs as needed during projects, forums or gatherings—gives it a good understanding of the needs of different OLMCs in Northern Ontario. However, we wonder whether this approach can ensure comprehensive coordination on an ongoing basis and support a shared vision of economic development for Northern Ontario as a whole. Upon review, we believe that the 2011–2012 Environmental Scan of the Economic Development of OLMCs in Northern Ontario project, which aims to establish a regional development plan for OLMC economic development in Northern Ontario, would be an opportunity for FedNor to engage OLMCs in a structured and ongoing regional process. The project brief states that OLMCs will be consulted in the same way as other parties. The OLMCs, however, are the primary partners and should be an integral part of the project. This project should aim to create a permanent, structured regional OLMC consultation and feedback mechanism, which would make it possible to create and maintain a shared comprehensive vision of the development of these communities in Northern Ontario.

With respect to Industry Canada's regional offices, it is not our intention to propose any changes to their mandate. However, during our meetings with the OLMCs, the communities all expressed their disappointment at the lack of regular and ongoing contact with Industry Canada in the regions since the creation of the regional development agencies. We believe that they perceive Industry Canada to

be in the best position to have a comprehensive vision of issues related to the development of industry in Canada, to analyze these issues and to make Canadian industry more competitive. This is essentially the Department's mandate. We believe that the regional offices would benefit from getting closer to OLMCs when carrying out their information gathering functions so that OLMC needs and priorities can be included in a structured and coordinated manner and taken into account in any analysis of regional issues.

We also think that the national Part VII coordination unit should ensure that regional offices are regularly kept apprised of any developments regarding the implementation of Part VII and that they should have a Part VII discussion and information sharing mechanism. It would be beneficial for all sectors of Industry Canada affecting OLMCs to participate in this kind of discussion and dialogue.

As a result of our analyses, we believe that certain improvements should be made to Industry Canada's existing consultation process.

RECOMMENDATION 5

The Commissioner of Official Languages recommends that Industry Canada:

- a) through FedNor, consider official language minority communities to be its primary partners in the Environmental Scan of the Economic Development of OLMCs in Northern Ontario project, and expand the scope of the project's objectives to include the creation of a permanent, structured regional consultation and feedback mechanism for these communities;
- b) through its regional offices, develop structured official language minority community consultation mechanisms, incorporate the needs and issues of these communities into its analyses and propose concrete measures to enhance their vitality and development;
- c) on a national level, create a mechanism to encourage key partners, including representatives of regional offices and other sectors that affect official language minority communities, to discuss and share information on Part VII.

Access to information

It is important for OLMCs to be informed of any changes that might have an impact on their vitality. There are several ways to communicate this information, including the departmental Web site, information bulletins and electronic communications. For example, a large number of subscribers (including OLMCs) receive the quarterly *Ontario Economic Overview*, a bilingual Industry Canada e-publication that provides an overview of the economic and financial performance of the province's businesses and includes policy analyses and forecasts. Another initiative in which Industry Canada is partnering with Ontario is Canada Business Ontario, which gives Ontario businesses access to a range of essential information via the Internet. Industry Canada's Ontario region focuses on information and access to information and is currently working with partners on sharing databases to be able to better adapt to client needs.

On a national level, there are many activities underway related to a variety of client communication mechanisms. For example, Industry Canada's Web site is being revamped, and Canada Business Network is focusing on using social media, such as Twitter, Facebook and blogs. Canada Business Network already has a Twitter feed, blogs and electronic distribution of its news releases. The Part VII coordination unit is also working to revitalize CommunAction, a sub-component of Industry Canada's Web site specifically for OLMCs.

Apart from CommunAction, most of Industry Canada's work in the field of access to information targets both language groups and therefore falls under Part IV. However, to meet Part VII requirements, these initiatives should be reviewed and, in consultation with the OLMCs, specific components should be developed to meet their specific needs.

RECOMMENDATION 6

The Commissioner of Official Languages recommends that Industry Canada review its current and upcoming communications initiatives and, in consultation with the official language minority communities, develop components targeted to meet the specific needs of these communities.

OBJECTIVE 4

ENSURE THAT INDUSTRY CANADA HAS AN ONGOING PERFORMANCE MEASUREMENT PROCESS INVOLVING DEPARTMENTAL OR EXTERNAL AUTHORITIES THAT CAN EVALUATE THE EFFECTIVENESS OF THE MEASURES TAKEN UNDER PART VII.

Evaluation of activities

In our interviews with representatives from Industry Canada's Audit and Evaluation Branch, we confirmed that the Department had evaluated a number of programs and that the question of official languages had been raised in these evaluations. The Internal Audit Directorate has audited the implementation of Part IV throughout Industry Canada.

For this audit, we focused on NODP and EDI program evaluations. For the EDI, the evaluation falls under the federal official languages strategy that resulted from the 2008–2013 action plan for official languages. In the fall of 2006, a consulting firm contracted by Industry Canada completed its formative evaluation of the *Action Plan for Official Languages 2004–2008* dealing with section 41 of the Act and OLMC economic development. The evaluation recommended “that Industry Canada develop precise indicators to measure the impact of activities on OLMCs” Subsequently, in accordance with the new performance measurement and program evaluation strategy (2009), the government presented the EDI performance measurement strategy in the Roadmap 2008–2013.

The EDI logic model identifies different levels of results to be achieved. For intermediate results, it aims to improve OLMC social and economic development in three areas: capacity building, business development and community development. The performance measurement strategy that accompanies the logic model includes performance indicators to evaluate results achieved in each of these three areas. For example, capacity building is evaluated

by counting the number of studies and plans on strategic positioning, market development, increasing productivity and innovation commercialization. Industry Canada, as part of the horizontal summative evaluation of the Roadmap 2008–2013, is in the process of evaluating the EDI in cooperation with the regional economic development agencies. The evaluation is expected to be completed in early winter 2012.

In February 2011, Industry Canada presented the results of its evaluation of FedNor's NODP to senior management. The evaluation found shortcomings with respect to OLMC participation in a number of the program's funding projects. In the program renewal proposal approved by the Minister, a new logic model was established, which includes the following statement among its immediate results: “Special population groups are involved in economic development projects and benefit from supported initiatives (e.g., Official Language Minority Communities, Aboriginal people, youth and women).” The program's performance measurement strategy contains performance indicators for this result. These include “number and value of NODP contribution agreements involving and/or benefiting special population groups” and “proof of the benefits to special population groups resulting from the projects funded.”

It is important to note that the abovementioned immediate result is not the only one that will have an impact on OLMCs. In this particular case, it will have the direct effect of measuring FedNor's progress in strengthening its support for OLMCs. Other results target building and strengthening strategic alliances with OLMCs in order to “mobilize stakeholders around key economic development issues and opportunities,” or ensure that “businesses in Northern Ontario are created, maintained, expanded and modernized.” When applying the new logic model for the NODP, we encourage Industry Canada to differentiate between measures that address Part VII requirements and activities that fall under Part IV.

Activity reports

For this audit, we examined Industry Canada's Part VII action plans and activity reports.

As mentioned previously, the Department has an action plan for implementing Part VII. This plan covers 2008–2013 and illustrates how it commits to taking OLMC priorities into account when developing and implementing programs and services. The activities in the plan are grouped into six categories: awareness, consultation, communication, coordination and liaison, funding, and program delivery and accountability. For each category, there is a result, activities to achieve this result, and outputs and indicators to measure the result.

Each year, Industry Canada prepares a progress report on the expected results of this plan based on the six categories. The most recent publication was the 2009–2010 report, and the Department is currently in the process of completing its 2010–2011 report. The report is submitted to Canadian Heritage for analysis and comments. The comments are then sent to Industry Canada's deputy minister for action.

Canadian Heritage noted that Industry Canada's activity reports often do not distinguish between Part VII and Part IV activities. This touches on the concerns we have expressed in this report on differentiating between Part VII and Part IV activities.

Industry Canada's new integrated action plan, which will be used internally from 2011 to 2014, identifies key results on three categories included in the 2008–2013 Part VII action plan (awareness, consultations and OLMC funding). Its goal is to raise awareness among Industry Canada managers of their responsibilities under Part VII. To this end, it contains a section on the obligation of managers to report on results in each of the categories. We encourage the Department to continue its efforts to implement this plan.

CONCLUSION

In general, this audit found that Industry Canada is fully committed to implementing Part VII of the *Official Languages Act* and should be recognized for its progress to date. The Commissioner of Official Languages has made some recommendations to help Industry Canada improve its implementation of Part VII.

Our audit looked at four elements that are essential for the implementation of Part VII. First, we looked at management's commitment to applying Part VII by verifying whether policies were in place, whether the Department had an accountability structure, and how it informs its employees of the requirements under Part VII. We also analyzed the way Industry Canada fulfills its EDI coordination and research responsibilities under the *Roadmap for Canada's Linguistic Duality 2008–2013: Acting for the Future*. The Commissioner recommended that Industry Canada establish an integrated departmental policy for the implementation of the Act.

The other elements that we examined fell under three themes: institutions must be proactive and systematic in their approach to Part VII; they must encourage OLMCs to participate in providing guidance for programs that may affect them directly; and Part VII must be part of the government activity planning and evaluation cycle to

ensure lasting results that meet established expectations. The Commissioner made recommendations on positive measures, Part VII consultation mechanisms, promotion of linguistic duality, mechanisms for analyzing impact on OLMCs, and communication and information mechanisms. We found that Industry Canada's implementation of Part VII would be greatly improved by differentiating between Part IV and Part VII objectives, by modifying its Official Languages Filter, by developing a strategy on the promotion of linguistic duality, by improving the existing consultation processes, and by adapting its current communication technologies and social media to better meet the requirements of Part VII.

We observed that the Part VII coordination unit is very motivated and wants to succeed in improving Industry Canada's performance under this part of the Act. This is an encouraging sign and we are confident that Industry Canada will make progress in implementing Part VII in the coming months and in carrying out its action plan in response to the recommendations in this report. We invite senior management in its leadership capacity to support the team's efforts.

APPENDIX A

LIST OF RECOMMENDATIONS

RECOMMENDATION 1

The Commissioner of Official Languages recommends that Industry Canada establish an integrated official languages policy (including Part VII) that is specific to its activities, in order to underpin the Department's implementation of the *Official Languages Act* and emphasize the values, benefits, interactions and scope of the different parts of the Act. Industry Canada must communicate the new policy to all concerned parties.

RECOMMENDATION 2

The Commissioner of Official Languages recommends that Industry Canada:

- a) clarify the definition of a positive measure under Part VII of the *Official Languages Act* as it relates to the implementation of its programs, and that it clearly differentiate between which measures fall under Part IV and which fall under Part VII when analyzing actions to be taken;
- b) use its integrated awareness campaign to clearly explain the requirements of Parts IV and VII and the differences between them so that it may reduce ambiguity in its staff's interpretation of these two parts of the Act.

RECOMMENDATION 3

The Commissioner of Official Languages recommends that Industry Canada review the Part VII section of its Official Languages Filter in order to make it compliant with all of the requirements of Part VII of the *Official Languages Act*.

RECOMMENDATION 4

Given the importance of linguistic duality as a Canadian value and the synergy between the two components of Part VII of the *Official Languages Act*, the Commissioner of Official Languages recommends that Industry Canada:

- a) develop a departmental strategy for the promotion of linguistic duality component of Part VII in its areas of expertise;
- b) identify specific projects related to this strategy in its integrated official languages action plan; and
- c) effectively communicate the new strategy to all concerned parties.

RECOMMENDATION 5

The Commissioner of Official Languages recommends that Industry Canada:

- a) through FedNor, consider official language minority communities to be its primary partners in the Environmental Scan of the Economic Development of OLMCs in Northern Ontario project, and expand the scope of the project's objectives to include the creation of a permanent, structured regional consultation and feedback mechanism for these communities;
- b) through its regional offices, develop structured official language minority community consultation mechanisms, incorporate the needs and issues of these communities into its analyses and propose concrete measures to enhance their vitality and development;
- c) on a national level, create a mechanism to encourage key partners, including representatives of regional offices and other sectors that affect official language minority communities, to discuss and share information on Part VII.

RECOMMENDATION 6

The Commissioner of Official Languages recommends that Industry Canada review its current and upcoming communications initiatives and, in consultation with the official language minority communities, develop components targeted to meet the specific needs of these communities.

APPENDIX B

LIST OF AUDIT OBJECTIVES AND CRITERIA

<i>Objectives</i>	<i>Criteria</i>
1- ENSURE THAT INDUSTRY CANADA HAS ESTABLISHED A GOVERNANCE FRAMEWORK FOR THE IMPLEMENTATION OF PART VII OF THE <i>OFFICIAL LANGUAGES ACT</i> .	<ul style="list-style-type: none"> - Verify whether Industry Canada has adopted internal policies or guidelines for the application of both components of Part VII, namely OLMC vitality and development and promotion of English and French in Canadian society; - Verify whether Industry Canada has an accountability structure for Part VII, including the responsibilities of the senior official responsible for Part VII and the group responsible for the implementation of Part VII; - Verify whether Industry Canada managers and executives have performance objectives for the implementation of the <i>Official Languages Act</i> and are evaluated based on these objectives; - Verify how Industry Canada is fulfilling its Part VII coordination, planning and liaison responsibilities, particularly for the EDI; - Verify whether all Industry Canada personnel are regularly and effectively informed of their obligations and responsibilities under Part VII.
2- ENSURE THAT INDUSTRY CANADA TAKES CONCRETE MEASURES THAT HAVE A REAL AND POSITIVE EFFECT ON THE VITALITY AND DEVELOPMENT OF OFFICIAL LANGUAGE MINORITY COMMUNITIES AND ON THE PROMOTION OF LINGUISTIC DUALITY IN CANADA.	<ul style="list-style-type: none"> - Verify whether Industry Canada correctly understands its obligations under Part VII and distinguishes between its Part VII and Part IV obligations; - Verify whether Industry Canada has an analysis mechanism to systematically evaluate the impact of its programs on OLMCs and on Canada's linguistic duality, both for existing programs and services and for special government initiatives; - Verify how Industry Canada is promoting the recognition of both official languages in Canadian society under Part VII.
3- ENSURE THAT OFFICIAL LANGUAGE MINORITY COMMUNITIES AND OTHER PARTNERS IN CANADIAN SOCIETY PARTICIPATE ACTIVELY AND CONTINUOUSLY IN THE DEVELOPMENT OF INDUSTRY CANADA PROGRAMS THAT AFFECT THE VITALITY AND DEVELOPMENT OF THESE COMMUNITIES AND LINGUISTIC DUALITY IN CANADA.	<ul style="list-style-type: none"> - Verify whether Industry Canada has a research program and mechanisms to collect complete and current data on OLMCs, their needs and their priorities; - Verify whether Industry Canada has an ongoing consultation process to ensure OLMC participation in order to identify courses of action likely to best meet their needs; - Verify whether Industry Canada actively informs OLMCs of any decision or change that may affect their vitality or development.
4- ENSURE THAT INDUSTRY CANADA HAS AN ONGOING PERFORMANCE MEASUREMENT PROCESS INVOLVING DEPARTMENTAL OR EXTERNAL AUTHORITIES THAT CAN EVALUATE THE EFFECTIVENESS OF THE MEASURES TAKEN UNDER PART VII.	<ul style="list-style-type: none"> - Verify whether Industry Canada has Part VII performance measures for implementing or renewing departmental programs and whether the Department systematically evaluates its programs to make them more effective in terms of OLMC vitality and development; - Verify whether Industry Canada reports on its activities to implement Part VII and how the Department is taking into account feedback received from central agencies.

APPENDIX C

LIST OF RECOMMENDATIONS BY OBJECTIVE, INDUSTRY CANADA'S COMMENTS AND ACTION PLAN AND THE COMMISSIONER'S COMMENTS

We would like to thank Industry Canada for submitting its action plan in response to the recommendations in this report. Industry Canada has told us that it appreciates the recommendations and comments that resulted from the audit, and that the audit enabled it to clarify certain concepts and to gain a better understanding of the areas that need to be improved. We believe that this action plan will help Industry Canada to better fulfill its responsibilities under Part VII of the *Official Languages Act*.

Industry Canada has accepted each of the recommendations contained in this report and is giving itself until the end of the 2012–2013 fiscal year to implement its action plan. Generally speaking, we are satisfied with the measures that Industry Canada is planning to take to implement our recommendations. However, we believe that some of the measures could be more specific and more detailed. This is the case for the measures to implement recommendation 4, which concerns the promotion of linguistic duality (Part VII), and for two measures under recommendation 5 that involve the process of consulting with OLMCs. Our detailed comments regarding these measures come after Industry Canada's comments and action plan. We would like to thank the Industry Canada representatives we met with for the constructive dialogue we had with them throughout the audit.

OBJECTIVE 1

ENSURE THAT INDUSTRY CANADA HAS ESTABLISHED A GOVERNANCE FRAMEWORK FOR THE IMPLEMENTATION OF PART VII OF THE *OFFICIAL LANGUAGES ACT*.

RECOMMENDATION 1

The Commissioner of Official Languages recommends that Industry Canada establish an integrated official languages policy (including Part VII) that is specific to its activities, in order to underpin the Department's implementation of the *Official Languages Act* and emphasize the values, benefits, interactions and scope of the different parts of the Act. Industry Canada must communicate the new policy to all concerned parties.

Industry Canada's comments and action plan

Industry Canada continues to strive for excellence in fulfilling its mandate, which includes promoting economic growth, competitiveness, productivity and the knowledge economy, in both official languages. In order to uphold the letter and the spirit of the *Official Languages Act*, Industry Canada has adopted an integrated action plan for the implementation of Parts IV, V, VI and VII of the Act. This action plan is based on collective leadership and the commitment of the organization's management.

With a view to maximizing the effectiveness of this action plan, Industry Canada has included official language objectives in the **People Management Strategy for Renewal and Results**, as well as in all the key aspects of the strategic human resource planning process. Ensuring that official languages issues are taken into consideration at all levels of the planning process and, if applicable, integrated into Industry Canada tools, will make it easier to ensure that they form an integral part of the values and ethics regime and the Department's operational practices.

To consolidate this approach, Industry Canada will, by the end of the 2012–2013 fiscal year:

- develop a policy statement that incorporates Parts IV, V, VI and VII of the Act and supports the official languages action plan; and
- inform senior management and all employees about the policy statement.

Commissioner's comments

We are satisfied with the proposed measures and timeline.

OBJECTIVE 2

ENSURE THAT INDUSTRY CANADA TAKES CONCRETE MEASURES THAT HAVE A REAL AND POSITIVE EFFECT ON THE VITALITY AND DEVELOPMENT OF OFFICIAL LANGUAGE MINORITY COMMUNITIES AND ON THE PROMOTION OF LINGUISTIC DUALITY IN CANADA.

RECOMMENDATION 2

The Commissioner of Official Languages recommends that Industry Canada:

- a) clarify the definition of a positive measure under Part VII of the *Official Languages Act* as it relates to the implementation of its programs, and that it clearly differentiate between which measures fall under Part IV and which fall under Part VII when analyzing actions to be taken;
- b) use its integrated awareness campaign to clearly explain the requirements of Parts IV and VII and the differences between them so that it may reduce ambiguity in its staff's interpretation of these two parts of the Act.

Industry Canada's comments and action plan

Industry Canada must fulfill its obligations under the Act as concerns communications with the public and the delivery of services (IV), language of work (V), the participation of English-speaking and French-speaking Canadians (VI) and the promotion of English and French (VII). To this end, Industry Canada will be conducting an awareness campaign over the course of the period from 2010 to 2013. The objectives of the awareness campaign are to:

- raise awareness of Industry Canada's obligations under the Act among senior executives, program and policy managers and employees in all sectors, so as to ensure that they can take them into account in their strategies, plans and programs; and
- communicate the significance and impact of the CALDECH decision as concerns the implementation of the Act.

Industry Canada will, in 2012–2013:

- clarify the distinctions to be made between the requirements of Part IV and Part VII of the Act;
- adjust its training material accordingly; and
- explain to employees the scope of the requirements of these two parts of the Act.

Commissioner's comments

We are satisfied with the proposed measures and timeline.

RECOMMENDATION 3

The Commissioner of Official Languages recommends that Industry Canada review the Part VII section of its Official Languages Filter in order to make it compliant with all of the requirements of Part VII of the *Official Languages Act*.

Industry Canada's comments and action plan

The Official Languages Filter is a tool used to analyze the impact of the Department's programs and policies on official languages. Managers use it when implementing or making changes to a program or policy.

Before the end of fiscal 2012–2013, Industry Canada will review the Filter, as recommended by the Commissioner of Official Languages, to ensure that it better reflects all of the requirements of Part VII of the Act.

Commissioner's comments

We are satisfied with the proposed measures and timeline.

RECOMMENDATION 4

Given the importance of linguistic duality as a Canadian value and the synergy between the two components of Part VII of the *Official Languages Act*, the Commissioner of Official Languages recommends that Industry Canada:

- a) develop a departmental strategy for the promotion of linguistic duality component of Part VII in its areas of expertise;
- b) identify specific projects related to this strategy in its integrated official languages action plan; and
- c) effectively communicate the new strategy to all concerned parties.

Industry Canada's comments and action plan

Linguistic duality provides a competitive advantage that can boost economic growth in Canada, and Industry Canada is working with regional economic development agencies to strengthen this duality and support the vitality of OLMCs within the framework of the *Roadmap for Canada's Linguistic Duality 2008–2013*. Through its various activities, the Department aims to diversify the economic base of these communities by increasing their participation in current and new federal programs and services.

By the end of fiscal 2012–2013, Industry Canada will:

- include the promotion of linguistic duality in its commitment with respect to OLMCs, as set forth in the **Federal Tourism Strategy**;
- designate, in the integrated action plan, specific projects related to this strategy; and
- communicate the strategy to all parties concerned.

Commissioner's comments

We agree that the Federal Tourism Strategy is a good starting point for including the promotion of linguistic duality in Industry Canada's commitments regarding Part VII. In fact, we referred to this strategy in the audit report as an example of a good initiative to promote linguistic duality. However, as we also mentioned in the report, there is no coordinated comprehensive strategy on the promotion of linguistic duality within the Department. The recommendation called for the development of such a strategy, which would then be applied to various initiatives, such as the Federal Tourism Strategy. We maintain that Industry Canada also needs to focus on promoting linguistic duality in a comprehensive manner in its own areas of expertise.

OBJECTIVE 3

ENSURE THAT OFFICIAL LANGUAGE MINORITY COMMUNITIES AND OTHER PARTNERS IN CANADIAN SOCIETY PARTICIPATE ACTIVELY AND CONTINUOUSLY IN THE DEVELOPMENT OF INDUSTRY CANADA PROGRAMS THAT AFFECT THE VITALITY AND DEVELOPMENT OF THESE COMMUNITIES AND LINGUISTIC DUALITY IN CANADA.

RECOMMENDATION 5

The Commissioner of Official Languages recommends that Industry Canada:

- a) through FedNor, consider official language minority communities to be its primary partners in the Environmental Scan of the Economic Development of OLMCs in Northern Ontario project, and expand the scope of the project's objectives to include the creation of a permanent, structured regional consultation and feedback mechanism for these communities;
- b) through its regional offices, develop structured official language minority community consultation mechanisms, incorporate the needs and issues of these communities into its analyses and propose concrete measures to enhance their vitality and development;
- c) on a national level, create a mechanism to encourage key partners, including representatives of regional offices and other sectors that affect official language minority communities, to discuss and share information on Part VII.

Industry Canada's comments and action plan

Industry Canada is proud to have introduced official and ongoing consultation mechanisms that allow it to regularly interact with OLMCs within the framework of the Roadmap's EDI. Further to the Dialogue Days held in September and October 2010, the Department set up two follow-up committees with the communities. FedNor is in contact with the communities on an ongoing basis within the framework of support provided for OLMCs organizations. However, with a view to improving its consultation approaches, FedNor is currently carrying out a project called Environmental Scan of the Economic Development of OLMCs in Northern Ontario. This initiative is expected to foster valued partnerships with the communities.

Between now and the end of fiscal 2012–2013, Industry Canada will:

- for FedNor – review the findings of its Environmental Scan of the Economic Development of OLMCs in Northern Ontario (conducted in 2011–2012) in order to more accurately pinpoint the measures to be taken to support the economic development of OLMCs in Northern Ontario;
- support regional offices in their efforts to identify possibilities for co-operation with OLMCs; and
- use tools such as the Official Languages Discussion Network to gain a deeper understanding of issues that are affecting OLMCs and which are of interest to the regional offices and the various sectors of Industry Canada.

Commissioner's comments

Regarding recommendation 5a, Industry Canada mentions that the Environmental Scan of the Economic Development of OLMCs in Northern Ontario (conducted in 2011–2012) is expected to foster valued partnerships with OLMCs. We fully agree with this view, given that it was included in the Commissioner's recommendation. Unfortunately, this concept of partnership is not specifically mentioned in the Department's commitments. We would like Industry Canada to keep this in mind when implementing this recommendation and ensure that the partnerships are actually formed with the communities.

Recommendation 5a also included a component aimed at making sure that a permanent, structured consultation mechanism for OLMCs is included in the objectives of the Environmental Scan of the Economic Development of OLMCs in Northern Ontario. There do not appear to be any commitments to this effect in Industry Canada's action plan. Once again, we would like the Department to keep this in mind and ensure that the establishment of a permanent, structured mechanism is incorporated into the process set out in the environmental scan.

Regarding recommendation 5b, Industry Canada proposes to support its regional offices in their efforts to identify possibilities for cooperation with OLMCs. It is our opinion that this commitment is not specific enough to address the recommendation to develop structured consultation mechanisms to reach out to the communities and incorporate their needs and issues into the analyses conducted by the regional offices. We would like the action plans dealing with regional offices to be more specific in this regard.

RECOMMENDATION 6

The Commissioner of Official Languages recommends that Industry Canada review its current and upcoming communications initiatives and, in consultation with the official language minority communities, develop components targeted to meet the specific needs of these communities.

Industry Canada's comments and action plan

The CommunAction Web site is currently being revamped and the new version should be launched in 2012–2013. CommunAction, a component of the departmental Web site, will feature information about the EDI and its partners, and about federal programs for current or potential entrepreneurs. It will also have a section dealing specifically with official languages, including the federal government's obligations and commitment with respect to official languages. The modernization of the site was based on Canada-wide consultations with OLMCs in the fall of 2011 aimed at finding out about their information requirements and determining how to keep them informed.

CommunAction will add to this new communication platform a unique information dissemination module, namely an economic bulletin, which will include information from the federal government (news about programs, analyses and studies) and community partners. Information about economic development for both OLMCs will be available under a single heading. This electronic bulletin is expected to be launched in the fall of 2012.

Industry Canada is currently looking into the possibility of offering remote information/training sessions to meet the communities' needs. The identification of needs and the communication method(s) remain to be determined. This exercise will be carried out in close co-operation with federal partners responsible for economic development in Canada, as well as with national community organizations, in order to avoid any overlapping of activities. The project will be completed by the end of 2012–2013.

Commissioner's comments

We are satisfied with the proposed measures and timeline.

Commentaires du commissaire

Pour ce qui est de la recommandation touchant FedNor, dans ses commentaires, le Ministère mentionne que l'étude contextuelle sur le développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) du Nord de l'Ontario (en cours durant 2011-2012) devrait favoriser des partenariats privilégiés avec les CLOSM. Nous y souscrivons entièrement, cela faisant partie intégrante de la recommandation du commissaire. Malheureusement, cette notion de partenariat n'est pas explicitement mentionnée comme telle dans les engagements précis du Ministère. Nous voudrions que le Ministère soit vigilant à cet égard lors de la mise en œuvre de cette recommandation, s'assurant que des partenariats soient formés avec les communautés.

Cette même recommandation touchant FedNor comprendrait aussi une composante visant à inclure dans les objectifs de l'étude contextuelle sur le développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) du Nord de l'Ontario un mécanisme permanent et structuré de consultation des communautés. Nous ne trouvons pas d'engagement à cet effet dans le plan d'action soumis. Encore une fois nous voudrions que le Ministère soit vigilant à cet égard, s'assurant que l'établissement d'un mécanisme structuré et permanent fasse bien partie du processus envisagé par l'étude contextuelle.

Enfin, en ce qui concerne la recommandation touchant les bureaux régionaux, le Ministère propose d'appuyer ces derniers dans l'exploration de pistes de collaboration avec les communautés. Nous croyons que cet engagement n'est pas assez précis pour répondre à la recommandation d'élaborer des stratégies de consultation structurées pour se rapprocher des communautés et d'intégrer les besoins et enjeux qui touchent ces communautés dans les analyses menées par les bureaux régionaux. Nous voudrions que les plans d'action touchant les bureaux régionaux soient plus précis à ces chapitres.

RECOMMANDATION 6

Le commissaire aux langues officielles recommande à Industrie Canada d'examiner les initiatives de communications actuelles et en développement au Ministère et, en consultation avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire, de développer des composantes particulières pour satisfaire aux besoins spécifiques des communautés.

Commentaires et plan d'action d'Industrie Canada

Le renouvellement du site CommunAction est en cours et le lancement de la nouvelle mouture est prévu pour 2012-2013. CommunAction, un sous-produit du site Web ministériel, mettra à l'avant-scène de l'information au sujet de l'IDE et de ses partenaires, des programmes fédéraux s'adressant aux présents ou aux futurs entrepreneurs ainsi qu'une section traitant spécifiquement des langues officielles, notamment en ce qui a trait aux obligations et à l'engagement du gouvernement fédéral en la matière. La modernisation du site s'inspire de notre consultation pancanadienne tenue auprès des CLOSM à l'automne 2011 pour connaître leurs besoins en matière d'information et déterminer comment les informer.

À cette nouvelle plateforme de communication, CommunAction, se greffera un module de diffusion d'information unique. Le bulletin économique abritera de l'information en provenance autant du gouvernement fédéral (nouvelles de programmes, analyses, études, etc.) que des partenaires communautaires. On trouvera sous une même rubrique de l'information traitant du développement économique destinée aux deux CLOSM. Le lancement de ce bulletin électronique est prévu à l'automne 2012.

Industrie Canada étudie présentement la possibilité d'offrir des séances d'information et de formation à distance pour répondre aux besoins des communautés. Les besoins ainsi que le ou les moyens de communication à adopter sont à déterminer. Cet exercice se tiendrait en étroite collaboration avec les partenaires fédéraux responsables du développement économique au pays ainsi que les organismes nationaux, communautaires de façon à éviter tout doublement d'activité. Le projet verra le jour d'ici à la fin de 2012-2013.

Commentaires du commissaire

Nous sommes satisfaits des mesures et de l'échéance proposées.

D'ici à la fin de l'année financière 2012-2013, Industrie

Canada s'engage à :

- inscrire la promotion de la dualité linguistique, grâce à son engagement au sein des CLOSM, dans la **Stratégie fédérale en matière de tourisme**;
- désigner clairement les projets découlant de cette stratégie dans le plan d'action intégré;
- communiquer la stratégie à toutes les parties concernées.

Commentaires du commissaire

Nous sommes d'accord que la Stratégie fédérale en matière de tourisme est un bon point de départ pour inscrire la

promotion de la dualité linguistique dans les engagements du Ministère concernant la partie VII. D'ailleurs, nous

avons fait référence à cette stratégie dans le rapport comme l'exemple d'une bonne initiative visant à réaliser le volet promotion de la dualité linguistique. Cependant,

comme nous l'avons aussi mentionné dans le rapport, il n'existe aucune stratégie concertée et globale sur la

promotion de la dualité linguistique au sein du Ministère. La recommandation visait d'abord l'élaboration d'une telle

stratégie ensuite appliquée à diverses initiatives, telles que la Stratégie fédérale en matière de tourisme. Nous maintenons

que le Ministère doit aussi se pencher sur la promotion de la dualité linguistique de façon globale dans ses propres

OBJECTIF 3

S'assurer que les communautés de langue officielle en situation minoritaire et d'autres intervenants dans la société canadienne participent de façon active et continue à l'élaboration des programmes d'industrie Canada affectant l'épanouissement et le développement de ces communautés et la dualité linguistique au Canada.

RECOMMANDATION 5

Le commissaire aux langues officielles fait les recommandations suivantes à Industrie Canada :

a) pour FedNor – considérer les communautés de langue officielle en situation minoritaire comme des partenaires privilégiés dans la réalisation du projet appelé Étude contextuelle sur le développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) du Nord de l'Ontario et ajouter comme objectif additionnel la création d'un mécanisme régional permanent et structuré de consultation des communautés et de rétroaction de leur part;

b) pour les bureaux régionaux – développer des stratégies de

consultation structurée pour se rapprocher des communautés de langue officielle en situation minoritaire et intégrer les besoins et les enjeux qui affectent ces communautés à leurs analyses et proposer des mesures concrètes pour favoriser leur épanouissement et leur développement;

c) au plan national – instaurer un mécanisme favorisant la discussion et le partage d'information sur la partie VII, lequel regrouperait des représentants des bureaux régionaux et des autres secteurs ayant une incidence sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire dans le but d'assurer une plus grande concentration relative à cette partie de la Loi.

Commentaires et plan d'action d'Industrie Canada

Industrie Canada est fier d'avoir mis en place des mécanismes de consultation officiels et continus qui lui permettent d'interagir régulièrement avec les CLOSM, dans le cadre de l'IDE de la Feuille de route 2008-2013. À la suite des journées de dialogue menées en septembre et octobre 2010, le Ministère a établi deux comités de suivi avec les communautés. FedNor est en contact permanent avec les communautés, dans le cadre de l'appui donné aux organismes des CLOSM. Toutefois, dans le but d'améliorer ses approches de consultation, FedNor est en voie de réaliser un projet intitulé Étude contextuelle sur le développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) du Nord de l'Ontario. Cette initiative devrait favoriser des partenariats privilégiés avec les communautés.

- revoir, pour FedNor, les résultats de son Étude contextuelle sur le développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) du Nord de l'Ontario (en cours durant 2011-2012) pour mieux cerner les mesures à prendre pour appuyer le développement économique des CLOSM dans le Nord de l'Ontario;
- appuyer les bureaux régionaux dans l'exploration des pistes de collaboration avec les CLOSM;
- utiliser notamment le Réseau de discussion sur les langues officielles pour approfondir les enjeux touchant les CLOSM et présentant un intérêt pour les bureaux régionaux et les secteurs d'Industrie Canada.

OBJECTIF 2

S'assurer qu'il n'y ait pas de mesures concrètes en situation minoritaire et sur la promotion de la dualité linguistique au Canada.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'industrie

Canada de :

- clarifier ce que constitue une mesure positive en vertu de la partie VII de la Loi sur les langues officielles dans la mise en œuvre de ses programmes et de distinguer clairement, par rapport aux gestes à poser à la suite d'analyses de programmes, ceux qui satisfont aux obligations de la partie IV de ceux qui répondent aux obligations de la partie VII;
- bien expliquer les exigences visées par les parties IV et VII ainsi que les différences entre ces deux parties dans sa campagne de sensibilisation intégrée pour réduire les ambiguïtés qui existent au Ministère en matière de compréhension.

Commentaires et plan d'action d'Industrie Canada

En vertu de la Loi sur les langues officielles, Industrie Canada doit s'acquitter de ses obligations en matière de communications avec le public et de prestations des services (IV), de langue de travail (V), de participation des Canadiens d'expression française et anglaise (VI) et de promotion du français et de l'anglais (VII). Pour ce, Industrie Canada a mis en place une campagne de sensibilisation intégrée devant se dérouler de 2010 à 2013.

Les objectifs de la campagne de sensibilisation sont de :

- faire connaître les obligations d'Industrie Canada en vertu de la Loi aux cadres supérieurs, aux gestionnaires de programmes et de politiques ainsi qu'aux employés de tous les secteurs, de sorte qu'ils puissent en tenir compte dans leurs stratégies, leurs plans et leurs programmes;
- communiquer l'importance et les répercussions du jugement CALDECH dans la mise en œuvre de la Loi.

Industrie Canada s'engage, en 2012-2013, à :

- clarifier les distinctions entre les exigences liées aux parties IV et VII de la Loi;
- modifier son matériel de formation en fonction de cette distinction;
- bien expliquer aux employés la portée des exigences de ces deux parties de la Loi.

Commentaires du commissaire

Nous sommes satisfaits des mesures et de l'efficacité des propositions.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'industrie Canada de revoir la section traitant de la partie VII de son « filtre pour les langues officielles » afin de la rendre conforme aux exigences liées à toutes les composantes de la partie VII de la Loi sur les langues officielles.

Commentaires et plan d'action d'Industrie Canada

Le filtre pour les langues officielles est un outil servant à l'analyse de l'incidence des programmes et politiques du Ministère sur les langues officielles. Les gestionnaires l'utilisent dans le cadre de la mise en place ou de la modification d'un programme ou d'une politique.

D'ici à la fin de l'année financière 2012-2013, Industrie Canada révisera le Filtre en fonction de la recommandation du commissaire aux langues officielles et y reflètera d'urgence les exigences liées à toutes les composantes de la partie VII de la Loi.

Commentaires du commissaire

Nous sommes satisfaits des mesures et de l'efficacité des propositions.

RECOMMANDATION 4

Étant donné l'importance de la dualité linguistique comme valeur canadienne et la synergie qui existe entre les deux composantes de la partie VII de la Loi sur les langues officielles, le commissaire aux langues officielles recommande à Industrie Canada de :

- développer une stratégie ministérielle sur le volet de la partie VII portant sur la promotion de la dualité linguistique dans ses domaines de compétence;
- désigner, dans son plan d'action intégré sur les langues officielles, des projets précis reliés à cette stratégie;
- communiquer efficacement la nouvelle stratégie à toutes les parties concernées.

Commentaires et plan d'action d'Industrie Canada

La dualité linguistique est un avantage concurrentiel qui peut renforcer la croissance économique du pays, et Industrie Canada travaille avec les agences de développement économique régional pour renforcer cette dualité et soutenir la vitalité des CLOSM, dans le cadre de la Feuille de route sur la dualité linguistique canadienne 2008-2013. Les efforts du Ministère visent à diversifier la base économique de ces communautés en augmentant leur participation dans les programmes et services fédéraux actuels et nouveaux.

Industrie Canada continue de viser l'excellence dans l'exécution de son mandat, qui consiste à stimuler la croissance économique, la compétitivité, la productivité et l'économie du savoir, et ce, dans les deux langues officielles. Pour respecter la lettre et l'esprit de la *Loi sur les langues officielles*, Industrie Canada s'est doté d'un plan d'action intégré sur la mise en œuvre des parties IV, V, VI et VII de la *Loi*. Ce plan d'action fait appel au leadership collectif et à l'engagement de la gestion de l'organisation.

Afin de maximiser l'efficacité de ce plan d'action, le Ministère a intégré les objectifs en matière de langues officielles dans la **Stratégie de gestion des personnes** **accès sur le renouvellement et les résultats** et dans tous les principaux éléments de planification stratégique des ressources humaines. En veillant à ce que les questions liées aux langues officielles soient prises en considération à tous les stades de planification et, le cas échéant, intégrées aux outils d'Industrie Canada, on pourra les incorporer plus facilement dans le régime de valeurs et d'éthique et les pratiques opérationnelles du Ministère.

Pour renforcer cette démarche, Industrie Canada s'engage à, d'ici à la fin de l'année financière 2012-2013 :

- Élaborer un énoncé de politique intégrant les parties IV, V, VI et VII de la *Loi*, et encadrant le plan d'action sur les langues officielles;
- Communiquer l'énoncé de politique à la haute direction et à tous les employés.

Commentaires du commissaire

Nous sommes satisfaits des mesures et de l'échéance proposées.

Nous remercions Industrie Canada de nous avoir fait parvenir son plan d'action pour donner suite aux recommandations contenues dans ce rapport. Le Ministère nous a indiqué qu'il apprécie les recommandations et les commentaires issus de la vérification et que celle-ci lui a permis de mieux comprendre les points à améliorer et de clarifier certains concepts. Nous croyons que ce plan d'action permettra à Industrie Canada de mieux s'acquitter de ses responsabilités en vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

Industrie Canada souscrit à chacune des recommandations contenues dans ce rapport et se donne jusqu'à la fin de l'exercice financier 2012-2013 pour réaliser son plan d'action. En général, nous sommes satisfaits des mesures que le Ministère envisage prendre pour mettre en application nos recommandations. Cependant, nous croyons que certaines mesures pourraient être plus précises et étoffées. C'est le cas des mesures visant à mettre en œuvre la recommandation 4, traitant du volet promotion de la dualité linguistique (partie VII), et de deux mesures touchant le processus de consultation auprès des CLOSM, qui découle de la recommandation 5. Nos commentaires détaillés au sujet de ces mesures suivent ceux du Ministère. Nous remercions les représentants d'Industrie Canada pour le dialogue constructif que nous avons eu avec eux tout au long de cette vérification.

OBJECTIF 1

S'assurer qu'Industrie Canada a implanté un cadre de gouvernance visant la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

RECOMMANDATION 1

Le commissaire aux langues officielles recommande à Industrie Canada de se doter d'une politique intégrée des langues officielles (qui comprend la partie VII) propre à ses activités, politique qui sous-tend la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* dans ce ministère et met en évidence les valeurs, les bénéfices et les interactions ainsi que la portée des diverses parties de cette *Loi*. Industrie Canada devra également communiquer la nouvelle politique à toutes les parties concernées.

<p>- Vérifier si l'Industrie Canada a un programme de recherche et des mécanismes pour recueillir des données complètes et à jour sur les CLOSM, leurs besoins et leurs priorités;</p> <p>- Vérifier si l'Industrie Canada dispose d'un processus de consultation continue pour favoriser la participation des CLOSM afin de dégager des pistes d'action susceptibles de mieux satisfaire à leurs besoins;</p> <p>- Vérifier si l'Industrie Canada informe activement les CLOSM de toute décision ou de tout changement pouvant affecter leur épanouissement et leur développement.</p>	<p>3- S'assurer que les communautés de langue officielle en situation minoritaire et d'autres intervenants dans la société canadienne participent de façon active et continue à l'élaboration des programmes d'industrie Canada affectant l'épanouissement et le développement de ces communautés et la dualité linguistique au Canada.</p>
<p>- Vérifier si l'Industrie Canada a des mesures de rendement liées à la partie VII se rapportant à la mise en œuvre ou à la reconduction des programmes du Ministère et si le Ministère entreprend des évaluations systématiques de ses programmes pour les rendre plus performants en ce qui concerne l'épanouissement et le développement des CLOSM;</p> <p>- Vérifier si l'Industrie Canada fait le bilan de ses activités visant la mise en œuvre de la partie VII et comment le Ministère tient compte de la rétroaction reçue d'organismes centraux à son égard.</p>	<p>4- S'assurer qu'Industrie Canada se dote d'un processus continu de mesure du rendement faisant appel aux instances ministérielles ou externes pouvant porter un jugement sur l'efficacité des mesures prises en fonction de la partie VII.</p>

Objectifs	Critères
<p>1 - S'assurer qu'Industrie Canada a implanté un cadre de gouvernance visant la mise en œuvre de la partie VII de la Loi sur les langues officielles.</p>	<p>- Vérifier si une structure de responsabilité existe au sein d'Industrie Canada et si elle est liée à la partie VII comprenant les responsabilités assignées au haut fonctionnaire responsable de la partie VII et au groupe chargé de la mise en œuvre de la partie VII;</p> <p>- Vérifier si les gestionnaires et les membres de la haute direction d'Industrie Canada ont des objectifs de rendement quant à la mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles et sont évalués en fonction de ces objectifs;</p> <p>- Vérifier comment Industrie Canada s'acquitte de ses responsabilités en matière de coordination, de planification et de liaison en fonction de la partie VII, notamment pour ce qui est de l'IDE;</p> <p>- Vérifier si tout le personnel d'Industrie Canada est informé et sensibilisé régulièrement et de façon efficace quant à ses obligations et ses responsabilités à l'égard de la partie VII.</p>
<p>2 - S'assurer qu'Industrie Canada prend des mesures concrètes qui ont un effet réel et positif sur l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et sur la promotion de la dualité linguistique au Canada.</p>	<p>- Vérifier si Industrie Canada comprend bien les obligations qui lui incombent en vertu de la partie VII et s'il distingue ses obligations découlant de la partie VII de celles qui émanent de la partie IV;</p> <p>- Vérifier si Industrie Canada dispose d'un mécanisme d'analyse pour évaluer systématiquement l'incidence de ses programmes sur les CLOSM et sur la dualité linguistique au Canada, soit dans le contexte de l'ensemble de ses programmes et services existants ou en fonction d'initiatives gouvernementales spéciales;</p> <p>- Vérifier comment Industrie Canada aborde la promotion de la reconnaissance des deux langues officielles au sein de la société canadienne par rapport à la partie VII.</p>

RECOMMANDATION 1

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'industrie Canada de se doter d'une politique intégrée des langues officielles (qui comprend la partie VII) propre à ses activités, politique qui sous-tend la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* dans ce ministère et met en évidence les valeurs, les bénéfices et les interactions ainsi que la portée des diverses parties de cette *Loi*. L'industrie Canada devra également communiquer la nouvelle politique à toutes les parties concernées.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'industrie Canada de :

a) clarifier ce que constitue une mesure positive en vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* dans la mise en œuvre de ses programmes et de distinguer clairement, par rapport aux gestes à poser à la suite d'analyses de programmes, ceux qui satisfont aux obligations de la partie IV de ceux qui répondent aux obligations de la partie VII;

b) bien expliquer les exigences visées par les parties IV et VII ainsi que les différences entre ces deux parties dans sa campagne de sensibilisation intégrée pour réduire les ambiguïtés qui existent au Ministère en matière de compréhension.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'industrie Canada de revoir la section traitant de la partie VII de son « filtre pour les langues officielles » afin de la rendre conforme aux exigences liées à toutes les composantes de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

RECOMMANDATION 4

Étant donné l'importance de la dualité linguistique comme valeur canadienne et la synergie qui existe entre les deux composantes de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, le commissaire aux langues officielles recommande à l'industrie Canada de :

a) développer une stratégie ministérielle sur le volet de la partie VII portant sur la promotion de la dualité linguistique dans ses domaines de compétence;

b) désigner, dans son plan d'action intégré sur les langues officielles, des projets précis reliés à cette stratégie;

c) communiquer efficacement la nouvelle stratégie à toutes les parties concernées.

RECOMMANDATION 5

Le commissaire aux langues officielles fait les recommandations suivantes à l'industrie Canada :

a) pour FedNor – considérer les communautés de langue officielle en situation minoritaire comme des partenaires privilégiés dans la réalisation du projet appelé Étude contextuelle sur le développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) du Nord de l'Ontario et ajouter comme objectif supplémentaire la création d'un mécanisme régional permanent et structuré de consultation des communautés et de retroaction de leur part;

b) pour les bureaux régionaux – développer des stratégies de consultation structurée pour se rapprocher des communautés de langue officielle en situation minoritaire et intégrer les besoins et les enjeux qui affectent ces communautés à leurs analyses et proposer des mesures concrètes pour favoriser leur épanouissement et leur développement;

c) au plan national – instaurer un mécanisme favorisant la discussion et le partage d'information sur la partie VII, lequel regrouperait des représentants des bureaux régionaux et des autres secteurs ayant une incidence sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire dans le but d'assurer une plus grande concertation relative à cette partie de la *Loi*.

RECOMMANDATION 6

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'industrie Canada d'examiner les initiatives de communications actuelles et en développement au Ministère et, en consultation avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire, de développer des composantes particulières pour satisfaire aux besoins spécifiques des communautés.

Dans l'ensemble, cette vérification révèle qu'Industrie Canada est bien engagé dans la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi aux langues officielles* et que les progrès du ministère accomplis jusqu'à maintenant doivent être reconnus. Le commissaire aux langues officielles a formulé quelques recommandations à son intention pour contribuer à améliorer la mise en œuvre de la partie VII.

Notre vérification portait sur quatre éléments essentiels à la mise en œuvre de la partie VII. Premièrement, il s'agissait de nous assurer de l'engagement de la gestion dans l'application de cette partie en vérifiant si des politiques étaient en place, si le Ministère avait une structure de responsabilité à cet égard et comment on sensibilisait les employés aux exigences de la partie VII. Nous avons aussi analysé comment Industrie Canada s'acquittait de ses responsabilités de coordination et de recherche dans le cadre de l'IDE découlant de la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013* : *Agir pour l'avenir*. Le commissaire a émis qu'une seule recommandation touchant ces éléments et elle visait à établir une politique ministérielle intégrée sur la mise en œuvre de la *Loi*.

Les trois autres éléments examinés touchaient trois thèmes : les institutions doivent être proactives et systématiques dans leur approche envers la partie VII; elles doivent susciter la participation des CLOSM aux orientations ayant trait aux programmes capables de les affecter directement; et la partie VII doit s'inscrire dans le cycle de planification et d'évaluation des activités gouvernementales pour nous assurer que celles-ci donnent des résultats durables et conformes aux attentes prévues. Le commissaire a formulé des recommandations sur les mesures positives, les mécanismes de consultation en relation avec la partie VII,

la promotion de la dualité linguistique, les mécanismes d'analyse d'incidence sur les CLOSM et les mécanismes de communication et d'information. Nous avons constaté qu'une meilleure distinction entre les objectifs des parties IV et VII, qu'une modification du « filtre pour les langues officielles », que le développement d'une stratégie visant l'aspect de la promotion, qu'une amélioration des processus de consultation existants à divers paliers du Ministère et enfin qu'une meilleure adaptation des technologies de communication actuelles et des médias sociaux amélioreraient grandement le rendement du Ministère dans la mise en œuvre de la partie VII.

Nous percevons un grand dynamisme et un désir de réussite au sein de l'équipe responsable de la coordination de la partie VII en vue d'améliorer le rendement d'Industrie Canada en fonction de cette partie de la *Loi*. Cela représente pour nous un signe encourageant et une plus grande assurance que ce ministre fera des progrès dans la mise en œuvre de la partie VII au cours des mois à venir et dans l'application de son plan d'action donnant suite aux recommandations de ce rapport. Nous invitons la haute direction, à titre de leader, à appuyer tous les efforts de l'équipe en ce sens.

Bilan des activités

Le vérificateur s'est penché sur la question des plans d'action et des bilans d'activités d'Industrie Canada visant la partie VII.

Comme nous l'avons déjà mentionné, le Ministère a un plan d'action relatif à la mise en œuvre de la partie VII. Ce plan couvre la période 2008-2013 et illustre comment il « s'engage à prendre en compte les priorités des CLOSM lors de l'élaboration et la mise en œuvre de ses programmes et services ». Les activités contenues dans le plan sont regroupées selon six axes : la sensibilisation, les consultations, les communications, la coordination et la liaison, le financement et la prestation des programmes et la reddition de compte. Pour chacun de ces axes, on énonce un résultat, les activités prévues pour atteindre ce résultat, de même que les extraits et les indicateurs de mesure du résultat visé.

Chaque année, le Ministère établit un rapport sur l'état des réalisations attendues de ce plan en fonction des axes décrits dans le plan d'action. Le dernier bilan publié remonte à 2009-2010 et le Ministère termine présentement celui de 2010-2011. Ce bilan est remis à Patrimoine canadien qui procède à l'analyse et offre des commentaires sur son contenu. Les commentaires sont envoyés au sous-ministre pour qu'il en prenne connaissance et agisse en conséquence. Soulignons que Patrimoine canadien a

remarqué qu'Industrie Canada dans son rapport d'activité ne faisait souvent pas la distinction entre les activités touchant la partie VII et celles touchant la partie IV. Cela rejoint les inquiétudes que nous avons exprimées dans ce rapport sur les distinctions à noter entre les activités touchant la partie VII et celles qui sont reliées à la partie IV. Nous avons déjà abordé le nouveau plan d'action intégré qu'Industrie Canada utilisera à l'interne durant la période 2011-2014. Ce plan reprend les résultats clés de trois axes compris dans le plan d'action 2008-2013 (c'est-à-dire la sensibilisation, les consultations et le financement des CLOSM). Il a comme but une plus grande prise de conscience par la gestion du Ministère en ce qui a trait à ses responsabilités en vertu de la partie VII. En ce sens, il contient une section sur l'obligation qu'ont les gestionnaires de rendre compte des résultats prévus dans chacun des domaines d'action couverts. Nous encourageons le Ministère à poursuivre ses efforts dans la mise en œuvre et la réalisation de ce plan.

de développement de marchés, d'accroissement de la productivité et la commercialisation de l'innovation. En lien avec l'évaluation sommative horizontale de la Feuille de route 2008-2013, le Ministère est en train de faire l'évaluation de l'IDE de concert avec les agences de développement régional et prévoit la terminer au début de l'hiver 2012.

À la suite de son évaluation du PDNO géré par FedNor, le Ministère présentait, en février 2011, les résultats de son évaluation reliée à ce programme à sa haute direction. L'évaluation révélait des lacunes concernant la participation des CLOSM aux divers projets de financement associés au programme. Dans la proposition de reconduction du programme, approuvée par le ministre, cela a donné lieu à l'établissement d'un nouveau modèle logique dans lequel on peut lire, parmi les résultats immédiats, l'énoncé suivant : « Des groupes particuliers de la population participent à des projets de développement économique et profitent d'initiatives soutenues par le programme (p. ex. les CLOSM, les Autochtones, les jeunes et les femmes) ». Dans la stratégie de mesure du rendement associée à ce programme, on trouve les indicateurs de rendement liés à ce résultat prévu. On mentionne « le nombre et la valeur des accords de contributions du PDNO visant les groupes cibles » et « les preuves des avantages revenant aux groupes particuliers de population qui découlent des projets financés ».

Il importe de noter ici que le résultat immédiat, mentionné ci-dessus, n'est pas le seul qui aura une incidence sur les CLOSM. Dans ce cas particulier, il aura pour effet direct de mesurer les progrès que FedNor fait pour augmenter son appui aux CLOSM. D'autres toucheront par exemple la formation et le renforcement des alliances stratégiques avec les CLOSM afin « d'amener les intervenants à se mobiliser autour des principaux enjeux et possibilités de développement économique » ou encore, « des entreprises seront créées, maintenues, agrandies et modernisées dans le Nord de l'Ontario ». Dans l'application du nouveau modèle logique pour le PDNO, nous incitons le Ministère à distinguer les mesures répondant aux exigences de la partie VII des activités répondant à celles de la partie IV.

Évaluation des activités

Lors de nos entretiens avec les responsables de l'évaluation de programme et de la vérification interne d'industrie Canada, nous avons confirmé que le Ministère avait procédé à des évaluations pour un certain nombre de programmes et que la question des langues officielles avait été abordée lors de ces évaluations. En outre, la Direction de la vérification interne a effectué une vérification sur la mise en œuvre de la partie IV dans l'ensemble du Ministère.

Dans le cadre de cette vérification, nous avons examiné en particulier les évaluations de programme visant l'IDE et le PDNO. Pour ce qui est de l'IDE, celle-ci s'inscrit dans la stratégie fédérale sur les langues officielles qui fait suite au plan d'action sur les langues officielles 2008-2013. À l'automne 2006, une firme d'experts-conseils présentait à l'industrie Canada les résultats de son évaluation formative du *Plan d'action sur les langues officielles 2004-2008* portant sur l'article 41 de la *Loi* et le développement économique des CLOSM. Les auteurs de cette évaluation recommandaient « qu'Industrie Canada élabore des indicateurs précis visant à mesurer l'impact des activités sur les CLOSM... ». Par la suite, en conformité avec la nouvelle stratégie de mesure de rendement et d'évaluation de programme (2009), le gouvernement présentait, entre autres, dans le contexte de la Feuille de route 2008-2013, la stratégie de mesure de rendement de l'IDE.

Le modèle logique de l'IDE expose les différents niveaux de résultats à atteindre. En ce qui a trait aux résultats intermédiaires, on vise un développement social et économique accru des CLOSM sous trois angles : des capacités renforcées, des entreprises développées et des communautés développées. Dans la stratégie de mesure du rendement qui accompagne le modèle logique se trouvent les indicateurs de rendement servant à évaluer l'atteinte des résultats dans chacun de ces trois domaines. Par exemple, pour l'indicateur de capacité renforcée, on mesure le nombre d'études et de plans de positionnement stratégique,

OBJECTIF 4

S'assurer qu'Industrie Canada se dote d'un processus continu de mesure du rendement faisant appel aux instances ministérielles ou externes pouvant porter un jugement sur l'efficacité des mesures prises en fonction de la partie VII.

analyses de politiques et des prévisions. Une autre initiative réalisée de concert avec cette province est ECO, qui donne accès, par Internet, à toute une gamme de renseignements nécessaires aux entreprises ontariennes. Dans la région de l'Ontario, on met l'accent sur l'information et sur l'accès à l'information. On travaille présentement, avec des partenaires, au partage des bases de données permettant de mieux s'adapter aux besoins des clients.

Au plan national, il y a beaucoup d'activités en cours se rapportant à différents mécanismes de communication avec la clientèle. D'une part, on renouvelle le site Web du Ministère et, d'autre part, l'organisme gouvernemental Réseau Entreprises Canada met l'accent sur l'utilisation des médias sociaux, tels que Twitter, Facebook et les blogs. Réseau Entreprises Canada permet déjà de s'abonner à Twitter, aux blogs et à la distribution électronique des communiqués de presse. En outre, l'unité de coordination de la partie VII s'affaire à revitaliser CommunAction, une sous-composante du site Web ministériel axée spécifiquement sur les CLOSM.

La majorité du travail réalisé par Industrie Canada dans le domaine de l'accès à l'information, sauf l'initiative CommunAction, vise les deux groupes linguistiques et, en ce sens, répond davantage aux exigences de la partie IV. Or, pour ce qui est des exigences de la partie VII, il faudrait que ces initiatives soient examinées et que des composantes particulières soient développées, en consultation avec les CLOSM, pour satisfaire à leurs besoins spécifiques.

RECOMMANDATION 6

Le commissaire aux langues officielles recommande à Industrie Canada d'examiner les initiatives de communications actuelles et en développement au Ministère et, en consultation avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire, de développer des composantes particulières pour satisfaire aux besoins spécifiques des communautés.

Ces analyses nous amènent à proposer des améliorations aux processus de consultation actuels à divers paliers à Industrie Canada.

RECOMMANDATION 5

Le commissaire aux langues officielles fait les recommandations suivantes à Industrie Canada :

- a) pour FedNor — considérer les communautés de langue officielle en situation minoritaire comme des partenaires privilégiés dans la réalisation du projet Étude contextuelle sur le développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) du Nord de l'Ontario et ajouter comme objectif supplémentaire la création d'un mécanisme régional permanent et structuré de consultation des communautés et de rétroaction de leur part;
- b) pour les bureaux régionaux — développer des stratégies de consultation structurée pour se rapprocher des communautés de langue officielle en situation minoritaire et intégrer les besoins et les enjeux qui affectent ces communautés à leurs analyses et proposer des mesures concrètes pour favoriser leur épanouissement et leur développement;
- c) au plan national — instaurer un mécanisme favorisant la discussion et le partage d'information sur la partie VII, lequel regrouperait des représentants des bureaux régionaux et des autres secteurs ayant une incidence sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire dans le but d'assurer une plus grande concertation relative à cette partie de la Loi.

Accès à l'information

Il est important que les CLOSM demeurent informés de tout changement susceptible d'avoir des répercussions sur leur épanouissement. Il y a plusieurs façons d'y arriver. Pensons à l'utilisation du site Web du Ministère, aux multiples occasions offertes par les bulletins d'information et aux communications par voie électronique. Par exemple, un grand nombre d'abonnés (y compris les CLOSM) reçoivent tous les trois mois l'*Aperçu de l'économie de l'Ontario*, une publication électronique bilingue d'Industrie Canada qui résume le rendement économique et financier actuel des entreprises de la province et présente des

donné son importante communauté francophone. Le bureau de l'Atlantique d'Industrie Canada a participé à la table d'échange et de concertation communautaire et gouvernementale du Nouveau-Brunswick en novembre 2009, et cela a donné naissance au Plan directeur 2009-2013. Le bureau a aussi entretenu des relations avec l'Université de Moncton et a participé à des événements organisés par le Conseil économique du Nouveau-Brunswick qui regroupe un grand nombre de gens d'affaires francophones de cette province. En Ontario, l'initiative Entreprises Canada Ontario (ECO) a suscité plusieurs rencontres et présentations regroupant, entre autres, des représentants des CLOSM. Comme on peut le constater dans les trois cas, la majorité des contacts et des liens se nouent à l'occasion d'événements ou de rencontres où les CLOSM sont présentes.

Ayant décrit les trois processus existants, il est maintenant nécessaire d'examiner jusqu'à quel point chacun suffit à répondre au besoin de consultation comme l'exige la partie VII. Au plan national, un plus grand rapprochement se produit dans les deux communautés grâce à des mécanismes officiels de consultation et à des contacts plus réguliers et continus. Nous encourageons l'unité de coordination de la partie VII à poursuivre ses efforts en ce sens. Nous sommes satisfaits de voir qu'il y a un désir d'engager les communautés dans la réflexion sur ce qui se passera une fois que la Feuille de route 2008-2013 aura pris fin, dans l'éventualité où il faudra élaborer une nouvelle version du plan d'action du gouvernement affectant les CLOSM dans tout le pays. Cette perspective de renouvellement et le fait qu'il reste encore presque deux ans avant la fin de l'IDE actuelle nous laissent espérer des résultats concrets découlant des consultations. Nous incitons Industrie Canada à saisir les occasions qui se présenteront à la suite de celles-ci et dans la perspective d'un renouvellement de l'IDE pour proposer des améliorations réelles et positives à ses programmes et activités affectant l'épanouissement et le développement des CLOSM.

L'approche utilisée par FedNor, dans laquelle ses représentants rencontrent les CLOSM dans le cadre de projets, de forums ou de rassemblements, donne à cet organisme une bonne compréhension des besoins des diverses CLOSM dans le Nord de l'Ontario. Par contre, nous nous questionnons à savoir si une telle approche peut assurer un processus permanent de concertation globale et une vision commune du développement économique pour l'ensemble du Nord de l'Ontario. Après examen,

nous sommes d'avis que le projet prévu pour 2011-2012, mentionné ci-dessus sous le nom d'Étude contextuelle sur le développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) du Nord de l'Ontario, et dont le but est d'établir un plan directeur régional pour le développement économique des CLOSM dans le Nord de l'Ontario, serait pour FedNor l'occasion d'engager les CLOSM dans un processus régional structuré et permanent. L'enoncé du projet indique que les CLOSM seront consultées au même titre que d'autres intervenants. Les CLOSM sont les premières intéressées et devraient faire partie intégrante de la réalisation de ce projet. Ce projet devrait en outre avoir pour objectif de créer un mécanisme régional permanent et structuré de consultation des CLOSM et de rétroaction de leur part, ce qui permettrait d'avoir et de maintenir une vision commune et globale du développement de ces communautés dans le Nord de l'Ontario.

En ce qui concerne les bureaux régionaux d'Industrie Canada, notre but n'est pas de proposer des changements à leur mandat. Cependant, lors de nos rencontres avec les CLOSM, celles-ci étaient unanimes pour dire qu'elles regrettent le peu de contacts réguliers et continus qu'elles entretiennent avec Industrie Canada en région depuis l'avènement des agences de développement régional. Par ailleurs, nous sommes portés à croire qu'elles perçoivent Industrie Canada comme le Ministère le mieux placé pour avoir une vision d'ensemble des enjeux reliés au développement de l'industrie au Canada, de les analyser et de rendre cette industrie plus concurrentielle. C'est d'ailleurs le mandat du Ministère. Nous croyons que les bureaux régionaux, dans l'exercice de leurs fonctions relatives à la collecte d'information, auraient avantage à se rapprocher des CLOSM pour intégrer leurs besoins et leurs priorités de façon structurée et concertée et en tenir compte dans l'analyse qu'ils font des enjeux dans leur région. Nous pensons aussi que l'unité de coordination de la partie VII à l'échelon national devrait s'assurer que les bureaux régionaux sont régulièrement mis au courant de tout développement concernant la mise en œuvre de la partie VII et qu'ils ont un mécanisme de discussions et de partage d'information à ce sujet. Selon nous, il serait d'ailleurs avantageux que tous les secteurs d'industrie Canada ayant une incidence sur les CLOSM participent à ce genre de discussion et d'échange.

répertorié une dizaine de projets de recherche en cours ou présentement terminés. Nous avons aussi remarqué que FedNor a annoncé son projet de recherche de grande envergure pour 2011-2012, intitulé *Étude contextuelle sur le développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM)* du Nord de l'Ontario. Un examen des projets en cours et terminés nous a permis de conclure qu'Industrie Canada s'acquitte bien de ses responsabilités en matière d'initiatives de recherche découlant de l'IDE. Souignons enfin qu'Industrie Canada partage les résultats de ses études avec ses partenaires interministériels et communautaires.

Processus de consultation

La présente vérification traite des mécanismes et des processus de consultation actuels ainsi que du dialogue en cours à Industrie Canada pour cerner les priorités et les besoins des CLOSM.

L'unité de coordination de la partie VII est responsable du processus de consultation au plan national pour l'IDE. Jusqu'à maintenant, l'unité a organisé deux rencontres nationales : la première (le 28 septembre 2010) regroupant les organismes francophones lors de la Journée de dialogue avec la communauté francophone sur le développement économique des CLOSM et la deuxième (le 6 octobre 2010) réunissant les organismes anglophones pour le Dialogue Day with the English Linguistic Minority Community of Quebec. Dans les deux cas, des intervenants principaux provenant des ministères fédéraux et des CLOSM étaient présents. On prévoit que ces journées de dialogue auront lieu tous les deux ans. Entre-temps, l'unité de coordination de la partie VII entretient des liens avec les représentants des deux communautés. Pour ce qui est de la communauté anglophone, un comité de suivi pour communautés/gouvernements a été mis sur pied pour donner suite aux décisions prises durant la journée de dialogue. L'unité de coordination de la partie VII a également mis en place un mécanisme similaire de suivi avec les représentants des communautés francophones. On prévoit aussi des consultations plus formelles dans le cadre du renouvellement de la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013* : *Agir pour l'avenir*. Nous avons noté qu'Industrie Canada désirait fortement se rapprocher des CLOSM des deux communautés et les engager davantage dans les discussions ayant trait au développement économique au plan national. Cependant, il est encore trop tôt pour déceler des changements dans les programmes ou les politiques résultant de cette participation accrue.

Pour FedNor, l'approche est différente. On préfère d'initiatives ou de rencontres communautaires pour consulter les CLOSM. L'approche privilégie le contact personnel et ponctuel en fonction des projets en cours et des besoins exprimés lors des rencontres et des discussions avec les CLOSM. Par exemple, durant notre rencontre avec le Réseau de développement économique et d'employabilité (RDÉE) Ontario, nous avons appris que le directeur exécutif de FedNor s'était rendu à Ottawa pour rencontrer les responsables de cette organisation et discuter de sujets reliés au développement économique dans le Nord de l'Ontario. Par ailleurs, lors du forum « Toutes pour une : Le leadership entrepreneurialLE », qui s'est déroulé à Sudbury le 2 mars 2011, une agente de développement économique communautaire de FedNor accueillait plus d'une cinquantaine de femmes francophones du monde des affaires et, ce faisant, se renseignait sur les besoins particuliers de celles-ci.

Dans les régions, la situation varie aussi, non seulement en raison du mandat qu'on a confié aux bureaux régionaux, mais à cause de la spécificité de chacune ainsi que le rôle accru des agences de développement régional. Comme mentionné précédemment dans la section du contexte, les bureaux régionaux exercent surtout un rôle de conseiller, préparent des analyses et recueillent de l'information se rapportant aux grands enjeux économiques. Ils traitent, entre autres, avec les gouvernements provinciaux, les représentants d'entreprises, les universités et des regroupements d'affaires de leur région. Dans le cadre de cette vérification, nous avons visité trois bureaux régionaux d'Industrie Canada, soit en Atlantique, en Ontario et au Québec. Les liens avec les CLOSM diffèrent d'une région à l'autre. Au Québec, par exemple, tout le volet de la consultation officielle se fait par l'entremise de l'unité de coordination de la partie VII, et ce, à l'échelle nationale, bien que le bureau régional du Québec ait participé au *Dialogue Day*. Des organismes comme le Quebec Community Groups Network (QCGN) et le Community Economic Development and Employability Corporation (CEDEC) sont considérés comme des organismes nationaux au même titre que la Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA) du Canada et le RDÉE du côté francophone. Cependant, le bureau du Québec d'Industrie Canada maintient des contacts avec les membres de la communauté anglophone, entre autres, dans les universités et le monde des affaires, y compris le secteur aérospatial du Québec. En Atlantique, l'effort se déploie surtout au Nouveau-Brunswick étant

L'article 41 de la partie VII de la Loi porte non seulement sur l'épanouissement et le développement des CLOSM, mais aussi sur la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne. Cependant, il existe très peu de documentation ou de réflexion à cet égard au sein du gouvernement fédéral. Il est également plus difficile de désigner une clientèle bien ciblée pour cet aspect de la partie VII.

Lors de notre vérification, nous avons cherché à déterminer les activités liées à la promotion de la dualité linguistique à l'industrie Canada. Durant nos rencontres, les intervenants nommaient souvent des initiatives telles que la distribution de matériel bilingue, des exposés dans les deux langues officielles et des sites Web en français et en anglais comme exemples de l'aspect promotionnel de la partie VII. Or, ces activités correspondent plutôt aux exigences de la partie IV. Nous avons constaté qu'il y avait plusieurs interprétations de ce que pourrait constituer une initiative se rapportant à l'aspect promotionnel de la partie VII. Néanmoins, les efforts de sensibilisation de l'unité de coordination de la partie VII auprès des employés du Ministère jouent un rôle important en vue d'une compréhension et une appréciation accrues de la dualité linguistique canadienne au sein du Ministère. Nous avons aussi noté qu'il n'y a aucune stratégie concertée au Ministère dans ses domaines de compétences relatives à la promotion de la dualité linguistique au sein de la société canadienne.

L'article 41 met en relief l'interaction entre l'épanouissement et le développement des CLOSM et la promotion de la dualité linguistique. L'un dépend de l'autre. L'acceptation de la dualité linguistique comme valeur de la société canadienne rendra l'appui aux CLOSM plus facile à accepter. De même, la survie de la dualité linguistique ne pourra être assurée si cet appui à l'épanouissement et au développement des CLOSM n'existe pas. Vu l'importance de cette interaction, nous sommes d'avis qu'industrie Canada devrait se pencher sur la question de la promotion de la dualité linguistique dans ses domaines de compétence, même s'il n'y a pas de politique d'encadrement de la promotion de la dualité linguistique au gouvernement fédéral. Nous savons par exemple que l'unité de coordination de la partie VII se penche présentement sur la question de la promotion de la dualité linguistique dans le projet de développement d'une stratégie nationale sur le tourisme.

RECOMMANDATION 4

Étant donné l'importance de la dualité linguistique comme valeur canadienne et la synergie qui existe entre les deux composantes de la partie VII de la Loi sur les langues officielles, le commissaire aux langues officielles recommande à l'industrie Canada de :

- a) développer une stratégie ministérielle sur le volet de la partie VII portant sur la promotion de la dualité linguistique dans ses domaines de compétence;
- b) désigner, dans son plan d'action intégré sur les langues officielles, des projets précis reliés à cette stratégie;
- c) communiquer efficacement la nouvelle stratégie à toutes les parties concernées.

Programme de recherche

Dans le cadre de l'IDC, Industrie Canada s'est vu accorder un budget de près de 1,6 million de dollars sur cinq ans pour établir un programme de recherche en vue de maintenir sa base de données socioéconomiques, d'accroître sa connaissance des petites et moyennes entreprises dans les CLOSM et d'examiner les enjeux économiques auxquels ces communautés font face. Le gouvernement a encouragé Industrie Canada à travailler avec des partenaires communautaires, universitaires et interministériels. Ce programme de recherche, créé en août 2009, s'insère dans le plan global d'Industrie Canada notamment sous la priorité de l'appui aux entreprises.

Nous avons noté plusieurs études comme celle du groupe Environics déposée en mars 2010 et intitulée *Socio-Economic Analysis of Official Language Minority Communities* où l'on trouve une mine d'information sur le statut socioéconomique des CLOSM dans les diverses régions du Canada. Cette analyse compare les statuts socioéconomiques des communautés minoritaires et majoritaires. Une autre étude du Centre pour l'innovation et la productivité de Moncton, au Nouveau-Brunswick, s'intitule *Promouvoir la participation des CLOSM à l'économie du savoir*. Il est question de stratégies pour stimuler l'économie du savoir au sein des CLOSM. Nous avons

Mécanisme d'analyse d'incidence sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire

Il existe à l'industrie Canada un mécanisme d'analyse d'incidence de ses programmes sur les CLOSM. On le connaît sous le nom de « filtre pour les langues officielles », un questionnaire s'appliquant à chaque mémoire au Cabinet, aux présentations au Conseil du Trésor ou lors d'examen des programmes. Le présent filtre qui succède à une première version avait été préparé à la suite de l'intervention du dirigeant principal des ressources humaines du SCT pour aider les ministères à se conformer au jugement de la Cour suprême dans l'affaire *DesRochers*. Ce questionnaire doit être rempli et signé par un cadre supérieur ou le sous-ministre adjoint responsable du programme visé.

Le nouveau filtre analyse l'incidence des programmes sur les CLOSM dans la section traitant de la partie VII. Dans cette section, il y a des questions sur le processus de consultation et les répercussions des programmes sur le développement économique des CLOSM, sur les mesures à prendre pour adapter les programmes aux besoins des communautés et sur les indicateurs de rendement nécessaires pour évaluer l'atteinte des résultats affectant ces communautés. Cependant, les questions sont orientées vers l'atteinte de l'égalité réelle dans la prestation des services. Or, c'est justement ce genre d'analyse qui s'inscrit dans le contexte de la partie IV. Nous avons vérifié cet état de fait en examinant l'utilisation de ce filtre dans le renouvellement du PDNO en 2011. Nous avons remarqué que l'analyse qui découlait des questions posées dans la section traitant de la partie VII mettait l'accent sur l'égalité réelle des services. Ces questions portaient sur la méthode de prestation des services et les ajustements à faire pour assurer l'égalité réelle dans la prestation de ceux-ci.

Il faudra donc qu'Industrie Canada modifie la section de son filtre traitant de la partie VII, afin de se conformer aux exigences de cette partie de la Loi et à l'obligation de prendre des mesures positives ayant trait à celle-ci.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'industrie Canada de revoir la section traitant de la partie VII de son « filtre pour les langues officielles » afin de la rendre conforme aux exigences liées à toutes les composantes de la partie VII de la Loi sur les langues officielles.

est nécessaire pour que l'élaboration et la mise en œuvre des programmes et des services atteignent leur but. Dans ce contexte, les activités de communication, de consultation et de participation auprès des communautés visées, dont les CLOSM, tentent notamment de satisfaire l'exigence de la norme de l'égalité réelle dans la prestation des services et sont conformes à la partie IV de la Loi.

La partie VII, quant à elle, comporte un article visant à « favoriser » l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada. Ces minorités sont les minorités francophones à l'extérieur du Québec et les minorités anglophones au Québec. Par définition, une mesure qui cible à la fois la majorité et la minorité ne constitue pas une mesure positive favorisant la minorité. La partie VII exige donc que les mesures positives aillent au-delà des autres obligations déjà prévues par la Loi, notamment celles qui tendent à l'égalité réelle en matière de prestation de services. Par conséquent, les mesures positives visées par la partie VII doivent nécessairement être envisagées et orientées spécifiquement vers les minorités francophones et anglophones, et non le public en général, et contenir une « valeur ajoutée » pour les CLOSM laquelle dépasse les obligations de base pour satisfaire aux exigences de la partie IV. Pour réduire l'ambiguïté relative aux différences entre les parties IV et VII de la Loi, dans l'esprit des employés du Ministère, nous croyons qu'une clarification de ce que constitue une mesure positive au sens de la partie VII s'impose et qu'une campagne de sensibilisation aux langues officielles, comme celle qui est mentionnée plus haut, serait un véhicule adéquat pour ce faire. Si l'ambiguïté persiste, les activités menées en vertu de la partie VII seraient confondues à celles de la partie IV et cela réduirait la portée et le potentiel d'action en vertu de la partie VII.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'industrie Canada de :

a) clarifier ce que constitue une mesure positive en vertu de la partie VII de la Loi sur les langues officielles dans la mise en œuvre de ses programmes et de distinguer clairement, par rapport aux gestes à poser à la suite d'analyses de programmes, ceux qui satisfont aux obligations de la partie IV de ceux qui répondent aux obligations de la partie VII;

b) bien expliquer les exigences visées par les parties IV et VII ainsi que les différences entre ces deux parties dans sa campagne de sensibilisation intégrée pour réduire les ambiguïtés qui existent au Ministère en matière de compréhension.

prévues pour les cadres, les gestionnaires, les employés déjà en poste et les nouveaux employés. Pour cette campagne, on a créé des outils destinés aux participants aux séances d'information comme la *Trousse d'information sur les langues officielles*. La trousse et les présentations, se trouvant aussi sur support Wiki, touchent plusieurs aspects des langues officielles au Ministère : un historique du bilinguisme au Canada, un aperçu du cadre de gouvernance associé aux langues officielles dans l'appareil fédéral, la définition de certaines notions comme le concept d'égalité réelle et un exemplaire du « filtre pour les langues officielles », utilisé entre autres pour analyser l'incidence des programmes du Ministère sur les CLOSM. Nous reviendrons à la question du « filtre pour les langues officielles » dans la section portant sur le mécanisme d'analyse d'incidence sur les CLOSM sous l'objectif 2.

En outre, l'unité de coordination de la partie VII aux Opérations régionales intervient de façon ponctuelle dans les divers secteurs quand une question reliée à la partie VII se pose. L'unité a agi dans plusieurs secteurs au fil des derniers mois, entre autres, le Programme des ordinateurs pour les écoles et à l'OPIC. Les interventions expliquaient souvent les retombées de la décision de la Cour suprême dans l'affaire *DesRochers* et de la Cour fédérale dans l'affaire *Picard*, mais elles faisaient aussi comprendre les obligations des divers secteurs en vertu de la partie VII et les distinguaient des obligations découlant de la partie IV. Les gestionnaires et les employés à qui nous avons parlé nous ont tous indiqué qu'ils appréciaient le travail de sensibilisation fait par l'unité de coordination de la partie VII dans leurs secteurs respectifs.

On a aussi noté que le secteur des Services juridiques du Ministère évalue chaque entente de contribution avant son approbation pour s'assurer qu'elle est conforme aux exigences de la *Loi* y compris les obligations en vertu de la partie VII.

Nous croyons qu'Industrie Canada a instauré de bons mécanismes de sensibilisation auprès des employés et nous l'encourageons à poursuivre ses efforts en ce sens.

OBJECTIF 2

S'ASSURER QU'INDUSTRIE CANADA PREND DES MESURES CONCRÈTES QUI ONT UN EFFET RÉEL ET POSITIF SUR L'ÉPANOUISSEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE ET SUR LA PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE AU CANADA.

Mesures positives

La question des mesures positives a fait l'objet de nombreuses discussions durant nos rencontres avec des représentants de divers secteurs d'Industrie Canada. En général, nous avons constaté une méconnaissance de ce que constitue une mesure positive selon la partie VII de la *Loi*. Dans la majorité des cas, nous avons remarqué que les mesures à prendre visant la partie VII relevaient plutôt de la partie IV. Par exemple, on déterminait comme mesure positive liée à la partie VII le besoin de traduire certains documents pour qu'ils soient bilingues, l'établissement d'un numéro 1-800 pour répondre aux questions dans les deux langues officielles ou la nécessité que les présentations faites par les employés du Ministère le soient dans les deux langues officielles. Or, ces moyens satisfont plutôt aux exigences de la partie IV. Notons cependant que dans certains cas on nous a proposé des pratiques susceptibles de mener à l'élaboration de mesures positives comme vouloir joindre plus activement les CLOSM ou les consulter plus régulièrement. Nous avons noté qu'en général, l'octroi de subventions aux CLOSM est perçu comme une mesure positive aux termes de la partie VII.

Il n'est pas toujours facile de distinguer entre une mesure visant la partie VII et une action découlant de la partie IV. Mais, pour comprendre les différents buts de la *Loi*, les obligations prévues à la partie VII doivent être différenciées des obligations découlant de la partie IV.

Les obligations se rapportant à la partie IV de la *Loi* visent à assurer une « égalité réelle » aux deux communautés de langue officielle dans la prestation des services fédéraux ainsi que dans les communications entre les institutions fédérales et les membres du public. Pour atteindre l'égalité réelle, la Cour suprême du Canada a reconnu que l'élaboration et la mise en œuvre de services identiques pour chacune des communautés linguistiques peuvent être insuffisantes pour garantir une véritable égalité et que les exigences de la partie IV doivent tenir compte de la nature du service et de son objet. Plus spécifiquement, dans le cadre de services de développement économique offerts par Industrie Canada, la participation des communautés visées, y compris les CLOSM,

Coordination de l'initiative de développement économique

Comme nous l'avons déjà mentionné, en vertu de la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir* et plus particulièrement de l'IDC, le gouvernement fédéral a assigné à Industrie Canada la tâche de coordonner les activités de FedNor et les agences de développement régional participant à cette initiative, ces dernières apportant un appui financier aux collectivités pour la réalisation de projets et d'activités découlant de cette initiative. Ce partage des responsabilités reflète les décisions gouvernementales en ce qui concerne les rôles et l'évolution des mandats d'Industrie Canada et des organismes de développement régional au cours des dernières années.

Industrie Canada joue son rôle de coordination de plusieurs façons. Le Ministère veille à ce qui suit : l'organisation des consultations et des dialogues avec les CLOSM tous les deux ans et la gestion des comités de suivi à ces rencontres; la coordination du Comité interministériel de l'IDC (planification des rencontres, reddition de comptes, évaluation, etc.) regroupant les représentants des diverses institutions fédérales associées à celle-ci; la coordination et le financement de la recherche sur les enjeux en matière de développement économique; et enfin, sa participation aux travaux des comités de gestion de la Feuille de route 2008-2013 sous l'égide de Patrimoine canadien. L'analyse de la documentation mise à notre disposition et les commentaires positifs de certains gestionnaires à l'interieur et à l'extérieur d'Industrie Canada, au sujet du rôle de l'unité de coordination de la partie VII, nous permettent de conclure qu'Industrie Canada assume bien ses responsabilités en matière de coordination de l'IDC.

Sensibilisation des employés

Industrie Canada a lancé en 2011 une campagne de sensibilisation intégrée des langues officielles. Un des objectifs de cette campagne est de faire connaître les obligations d'Industrie Canada en vertu de la *Loi* aux cadres supérieurs, aux gestionnaires de programmes et de politiques ainsi qu'aux employés de tous les secteurs du Ministère. La responsabilité de cette campagne est partagée entre le Secteur des opérations régionales pour la partie VII et la Direction générale des ressources humaines pour les autres parties de la *Loi*. Des séances d'information sont

unité de coordination de la partie VII regroupant deux

gestionnaires et des agents supérieurs. Deuxièmement, les

questions touchant la partie VII ont été à l'ordre du jour du

Comité de gestion ministériel présidé par le sous-ministre de

façon régulière ces dernières années. Des questions liées

au jugement *DesRochers*, à l'emploi d'un « filtre pour les

langues officielles », au plan d'action intégré et à l'IDC ont

été abordées. Troisièmement, l'unité de coordination de la

partie VII a mis sur pied un réseau interne de discussions

sur les langues officielles regroupant des représentants de

chaque secteur du Ministère pour aborder des questions

se rapportant à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues*

officielles. Plusieurs gestionnaires ont souligné l'utilité de ce

forum de discussions qui les tenait au courant des questions

relatives à la partie VII et les aidait à gérer plus efficacement

leurs opérations en matière de langues officielles. En outre,

l'unité de coordination de la partie VII est intervenue dans

divers secteurs du Ministère pour traiter des questions

liées à la partie VII. La vérification nous a permis de

constater ce fait pour ce qui est de l'élaboration de la

Stratégie fédérale en matière de tourisme, en inscrivant les

CLOSM dans les engagements liés à cette stratégie.

En ce qui a trait à l'IDC (dont il est question plus bas), l'unité

de coordination de la partie VII joue un rôle important dans

la coordination des efforts des divers partenaires fédéraux

comme les agences de développement régional telles que

l'APÉCA et le DECC. L'unité prépare et coordonne des

rencontres regroupant Industrie Canada et ses partenaires;

elle gère la recherche associée à cette initiative.

Enfin, mentionnons qu'on retrouve des objectifs de

rendement reliés aux langues officielles dans les ententes

de rendement des cadres et des gestionnaires au

sein du Ministère. On évalue l'atteinte de ces objectifs

annuellement.

Il y a aussi des responsables de la partie VII à de hauts

niveaux de l'administration à FedNor. La direction,

Programmes et services corporatifs, en est la championne

et siège au Comité de gestion de cet organisme. Elle gère

une équipe qui s'occupe de la coordination horizontale et

s'assure que la partie VII est bien intégrée aux activités de

FedNor. Cet organisme siège aussi au réseau de discussion

sur les langues officielles du Ministère et au Comité de

coordination de l'IDC.

Somme toute, le Ministère dispose d'une bonne structure de

responsabilité pour la mise en œuvre de la partie VII.

CONSTATATIONS ET RECOMMANDATIONS

OBJECTIF 1

S'ASSURER QU'INDUSTRIE CANADA A IMPLANTÉ UN CADRE DE GOUVERNANCE VISANT LA MISE EN ŒUVRE DE LA PARTIE VII DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES.

Politiques internes

Les politiques internes et les lignes directrices sont des éléments importants dans un cadre de gouvernance, pour que tous les membres d'une organisation partagent la même vision et suivent les mêmes règles d'application. Industrie Canada ne s'est pas doté d'une politique sur les langues officielles propre à ses activités liées à la partie VII. Par contre, le Ministère a un plan intégré des langues officielles comprenant les parties IV, V, VI et VII de la Loi. Ce plan, d'une durée de trois ans (2011-2014), vient tout récemment d'être approuvé par le sous-ministre. On y trouve des sections traitant de la gestion du plan d'action et un ensemble d'activités, de résultats prévus et de mesures du rendement pour les différentes parties de la Loi (c'est-à-dire les parties IV, V, VI et VII). On y mentionne l'importance du leadership des cadres pour l'atteinte des objectifs de ce plan. En outre, on expose clairement l'obligation de rendre compte de divers cadres pour atteindre les résultats visés.

Bien qu'une telle approche mette en évidence les interactions entre les différentes parties de la Loi et qu'elle assure une responsabilisation dans sa mise en œuvre, il y a de nombreux avantages à étayer ce plan par l'élaboration d'une politique sur les langues officielles qui rassemblerait plusieurs éléments existant ailleurs dans d'autres documents. Une politique intégrée fournirait l'occasion d'encadrer le travail qui se fait au Ministère dans le domaine des langues officielles en tenant compte de la partie VII et de faire valoir de façon explicite les valeurs et les bénéfices qui sous-tendent la mise en œuvre de la Loi à Industrie Canada. D'ailleurs, dans son document énonçant les grandes lignes de sa Campagne de sensibilisation intégrée sur les langues officielles, le message clé d'Industrie Canada se lit comme suit : « la dualité linguistique est un avantage concurrentiel majeur qui peut renforcer la croissance économique du Canada... » Nul doute que ce genre de message pourrait très bien s'insérer dans une introduction ou un préambule à une politique. La politique devrait également comporter les spécificités et les liens entre les diverses parties de la Loi pour éviter toute ambiguïté dans

RECOMMANDATION 1

Le commissaire aux langues officielles recommande à Industrie Canada de se doter d'une politique intégrée des langues officielles (qui comprend la partie VII) propre à ses activités, politique qui sous-tend la mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles dans ce ministère et met en évidence les valeurs, les bénéfices et les interactions ainsi que la portée des diverses parties de cette Loi. Industrie Canada devra également communiquer la nouvelle politique à toutes les parties concernées.

la compréhension des buts de chacune de ces parties. Enfin, il serait par exemple possible de reprendre certains concepts présents dans le plan intégré, comme l'importance du leadership des cadres.

Soulinions qu'il existe au sein de FedNor des politiques et des directives sur les exigences en matière de langues officielles dans un contexte plus opérationnel. Nous avons pris connaissance du *Bulletin de politique* sur les services rendus par les SADC, présentement en révision, et FedNor est en train de finaliser une nouvelle politique sur les langues officielles pour les ententes de contributions visant, entre autres, le Programme de développement du Nord de l'Ontario (PDNO) et l'IDE. Dans les deux cas, bien que l'accent soit mis sur la partie IV de la Loi pour ce qui est de la prestation des services dans les deux langues officielles et souvent par de tierces parties comme les SADC, FedNor manifeste une volonté d'intégrer des éléments susceptibles de se rattacher à la partie VII comme l'énonce suivant : « Consulter la CLCSM pour déterminer ses besoins et ses priorités et veiller à ce qu'on en tienne compte lors de la planification du projet ou de l'activité proposée ».

Structure de responsabilité

Lors de nos rencontres, nous avons constaté qu'Industrie Canada avait beaucoup mis l'accent sur l'établissement d'une infrastructure de responsabilité ministérielle améliorée découlant de l'article 41. Plusieurs éléments ont été portés à notre attention. Mentionnons, dans un premier temps, la nomination d'un sous-ministre adjoint comme champion ministériel des langues officielles pour la partie VII. Ce champion est appuyé par une équipe du Secteur des opérations régionales, travaillant sur la partie VII. Cette équipe est composée d'une directrice générale et d'une

Méthodologie

Nous avons mené la vérification en suivant les normes énoncées dans la *Politique de vérification externe* du Commissariat aux langues officielles. Elle cibait uniquement les activités et les organismes relevant directement du sous-ministre et du sous-ministre délégué principal d'Industrie Canada. Elle était prévue au Plan annuel de vérification 2010-2011 du Commissariat aux langues officielles.

En mars 2011, nous avons commencé la vérification à l'Administration centrale d'Industrie Canada et rendu visite à FedNor en mai 2011. Nous sommes allés dans trois bureaux régionaux (Atlantique, Ontario et Québec) au cours du mois de juin 2011.

Dans le cadre de cette vérification, nous avons rencontré 72 intervenants au Ministère à Ottawa et à Sudbury ainsi que dans les trois régions, plusieurs fonctionnaires de Patrimoine canadien à cause de leur rôle statuaire de coordination de la partie VII de la *Loi* et une quinzaine de représentants de CLOSM. Ces rencontres nous ont permis de mieux comprendre la complexité de ce ministère dans l'exécution de son mandat et de saisir la perspective des communautés dans leurs interactions avec Industrie Canada. En outre, nous avons consulté de la documentation pour parfaire l'analyse des données.

Nous avons tenu une séance bilan avec les cadres supérieurs du Ministère le 8 novembre 2011, pour discuter des constatations et des conclusions contenues dans la vérification.

Nous tenons d'ailleurs à souligner l'excellente collaboration des représentants du Ministère durant toutes les étapes de ce processus.

vérifié, entre autres, si le Ministère avait un mécanisme CLOSM, leurs besoins et leurs priorités; si un processus de consultation continue était en place pour favoriser la participation des CLOSM afin de dégager des pistes d'action susceptibles de mieux satisfaire à leurs besoins, et enfin, si Industrie Canada informait activement les CLOSM de toute décision ou de tout changement pouvant affecter leur épanouissement et leur développement.

Le dernier objectif était d'examiner si Industrie Canada disposait d'un processus continu de mesure du rendement et d'évaluation pour améliorer les décisions, les politiques et les programmes à l'égard des CLOSM et de la dualité linguistique. Nous avons vérifié s'il y avait déjà des mesures de rendement se rapportant à la mise en œuvre ou à la reconduction des programmes du Ministère; si Industrie Canada entreprenait des évaluations systématiques de ses programmes pour les rendre plus performants en ce qui concerne l'épanouissement et le développement des CLOSM; et enfin, si Industrie Canada faisait un bilan de ses activités et comment il tenait compte des analyses d'organismes centraux à leur égard.

La liste détaillée des objectifs et critères de vérification se trouve à l'annexe B de ce rapport.

contribue à « favoriser la participation active des citoyens canadiens ». En favorisant la participation active de tous les intervenants, les institutions fédérales dégageront des pistes d'action qui paretront aux besoins des CLOSM et auront des répercussions positives sur leur épanouissement. Le dernier principe vise à « établir un processus continu d'amélioration des politiques et programmes liés à la partie VII ». Les institutions doivent déterminer des indicateurs de rendement et évaluer leur réussite en fonction de ces indicateurs. Il s'agit d'un processus continu d'amélioration. Nous nous sommes inspirés de ces principes dans l'établissement des objectifs et des critères employés dans la présente vérification.

Objectifs et critères de vérification

La vérification comportait quatre objectifs. Le premier était de nous assurer qu'Industrie Canada avait implanté un cadre de gouvernance visant la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi* au sein du Ministère. Nous avons donc vérifié, entre autres, si Industrie Canada a adopté des politiques internes ou des lignes directrices relatives à l'application des deux aspects de la partie VII; s'il existe une structure de responsabilité liée à la partie VII; si les gestionnaires ont des objectifs de rendement quant à la mise en œuvre de la *Loi* et sont évalués en fonction de ces objectifs; comment l'institution s'acquitte de ses responsabilités en matière de coordination par rapport à l'IDC; et si le personnel est informé de ses obligations et de ses responsabilités concernant la partie VII.

Le deuxième objectif visait à ce qu'Industrie Canada prenne des mesures concrètes ayant un effet réel et positif sur l'épanouissement et le développement des CLOSM et sur la promotion de la dualité linguistique au Canada. Nous avons vérifié, entre autres, si Industrie Canada comprend bien les obligations qui lui incombent en vertu de la partie VII et s'il distingue ses obligations découlant de la partie VII de celles qui émanent de la partie IV; si le Ministère dispose d'un mécanisme d'analyse pour évaluer systématiquement l'incidence de ses programmes sur les CLOSM; et comment le Ministère aborde la promotion de la reconnaissance des deux langues officielles associée à la partie VII. Le troisième objectif était de s'assurer de la participation active et continue des CLOSM dans l'élaboration des programmes d'Industrie Canada affectant leur épanouissement et leur développement. Nous avons

La vérification a aussi pris en considération l'obligation inscrite à l'article 41 (2) selon laquelle des mesures positives doivent être prises pour mettre en œuvre l'engagement du gouvernement en vertu de la partie VII. L'obligation de prendre des mesures positives comprend deux composantes : d'une part, l'institution agit de façon proactive pour favoriser l'épanouissement et appuyer le développement des CLOSM et, d'autre part, l'institution agit de façon à ne pas nuire à l'épanouissement et au développement de ces communautés en tenant compte des répercussions que peuvent avoir sur celles-ci ses activités et ses décisions. L'obligation d'agir de façon proactive nécessite plus particulièrement la prise de mesures soutenues en vue de combler les besoins particuliers des CLOSM, mesures qui sont compatibles avec leurs intérêts. En revanche, l'obligation de ne pas nuire au développement des CLOSM comporte le devoir d'effectuer une analyse d'incidence de toutes les initiatives que l'institution s'apprête à prendre et de tenir compte des résultats de cette analyse. De plus, cette obligation exige que l'institution, en présence de répercussions négatives probables, prenne des mesures susceptibles de pallier de telles répercussions sur l'épanouissement et le développement des CLOSM.

Dans les deux cas, ces obligations requièrent premièrement que les institutions fédérales intègrent la partie VII à leur processus décisionnel et, deuxièmement, qu'elles connaissent les besoins particuliers des CLOSM. Cette connaissance s'acquiert par le biais d'une approche basée sur la collaboration, laquelle se traduit généralement par un processus de consultation des CLOSM concernés, mais elle peut aussi comprendre d'autres mécanismes permettant à une institution de se familiariser avec les besoins et les intérêts de ces communautés.

Pour aider les institutions fédérales à satisfaire aux obligations décrites ci-dessus, le commissaire aux langues officielles énonçait, dans son rapport annuel 2006-2007, trois principes destinés à aider les institutions fédérales dans leur travail se rapportant à la partie VII. Le premier principe était de « développer un véritable réflexe partie VII ». Il consiste à adopter une approche proactive et systématique qui tient compte des besoins des CLOSM dans le développement des politiques, la mise en œuvre des programmes et les prises de décisions de l'institution fédérale en cause. Le deuxième principe

langues officielles en ce qui concerne ces deux programmes de vérification, nous avons examiné, dans le cadre de la présente en 2009. Nous avons examiné, comment l'industrie Canada s'est acquittée de ses responsabilités pour ce qui est de la partie VII, non seulement dans la mise en œuvre de ses programmes permanents, mais aussi en fonction de ces deux initiatives ponctuelles.

Ces dernières années, la Cour suprême et la Cour fédérale se sont prononcées sur des causes impliquant l'industrie Canada et qui visaient les CLOSM. En février 2009, la Cour suprême du Canada a rendu une décision dans l'affaire *DesRochers* mettant en cause l'industrie Canada et les services offerts par l'entremise de la Société d'aide au développement de la collectivité (SADC) de Simcoe Nord. La Cour, bien qu'elle se soit prononcée sur les obligations d'industrie Canada en vertu de la partie IV de la Loi, a fait valoir que, pour s'acquitter de ses obligations et assurer une égalité réelle dans la prestation des services, Industrie Canada et, par extension, l'ensemble des institutions fédérales, devaient bien connaître les réalités et les besoins particuliers des CLOSM. À la suite de ce jugement, le dirigeant principal des ressources humaines du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a émis une directive à l'intention des ministères, leur demandant de revoir les programmes existants et les programmes en développement pour s'assurer qu'ils satisfont aux exigences de la partie IV et sont conformes au jugement de la Cour dans l'affaire *DesRochers*.

Le deuxième cas concerne la Cour fédérale dans l'affaire *Picard*. La Cour fédérale, dans sa décision du 26 janvier 2010, a ordonné à l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC), un organisme faisant partie intégrante d'Industrie Canada, de se conformer à la partie VII de la Loi en donnant accès à « une traduction non officielle de l'abrégé de tous les brevets qu'il délivre ». Nous avons examiné, dans le contexte de cette vérification, comment Industrie Canada a donné suite aux jugements mentionnés ci-dessus et comment le Ministère distingue ses obligations en vertu de la partie IV de celles qui découlent de la partie VII.

À plusieurs reprises durant notre vérification, le Ministère a précisé avoir changé sa façon de fonctionner au fil des ans, compte tenu des changements structurels survenus dans l'appareil fédéral. Il nous a indiqué que, depuis le dépôt, en 2006, du document du gouvernement canadien intitulé *Avantage Canada : Bâtir une économie forte pour les Canadiens*, le Ministère, y compris les bureaux régionaux, joue un plus grand rôle dans la réglementation, dans la collecte d'information et dans la prestation de conseils

Cadre législatif et principes d'application

politiques auprès du gouvernement plutôt que d'offrir de l'appui financier aux entreprises. Dans le plan d'activités d'Industrie Canada en 2008-2009, le Ministère écrit ce qui suit : « L'accent s'est déplacé de la prestation de programmes à des secteurs industriels bien définis vers un rôle de catalyseur de la prospérité et de la compétitivité ». Ainsi, avec la mise en place de l'IDC, le gouvernement a confié à Industrie Canada un rôle de coordination, de liaison et de recherche, tandis qu'il a accordé aux agences de développement régional, y compris FedNor, le rôle de bailleurs de fonds par rapport aux projets reliés à cette initiative. La vérification a tenu compte de ces distinctions dans son analyse du rôle d'Industrie Canada dans la mise en œuvre de la partie VII.

Le présent rapport de vérification fait état du rendement d'Industrie Canada relativement à ses responsabilités qui consistent à mettre en œuvre l'article 41 (1) et (2) de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*).

L'article 41 (1) stipule que :

« Le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. »

L'article 41 (2) se lit comme suit :

« Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que soient prises des mesures positives pour mettre en œuvre cet engagement. Il demeure entendu que cette mise en œuvre se fait dans le respect des champs de compétence et des pouvoirs des provinces. »

Dans cette vérification, nous avons examiné les deux aspects de l'article 41 (1) portant sur l'épanouissement et le développement des CLOSM, ainsi que la promotion de la pleine reconnaissance de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Dans la partie VII de la Loi, le gouvernement reconnaît la nécessité d'appuyer et de favoriser le développement des CLOSM et de promouvoir la dualité linguistique comme valeur canadienne, d'où découle la nécessité d'assurer l'épanouissement des communautés linguistiques.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
Contexte	1
Cadre législatif et principes d'application	2
Objectifs et critères de vérification	3
Méthodologie	4
CONSTATATIONS ET RECOMMANDATIONS	5
OBJECTIF 1. S'assurer qu'Industrie Canada a implanté un cadre de gouvernance visant la mise en œuvre de la partie VII de la Loi sur les langues officielles.	5
Politiques internes	5
Structure de responsabilité	5
Coordination de l'Initiative de développement économique	6
Sensibilisation des employés	6
OBJECTIF 2. S'assurer qu'Industrie Canada prend des mesures concrètes qui ont un effet réel et positif sur l'épanouissement linguistique au Canada.	7
Mesures positives	7
Mécanisme d'analyse d'incidence sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire	8
Promotion de la dualité linguistique	9
OBJECTIF 3. S'assurer que les communautés de langue officielle en situation minoritaire et d'autres intervenants dans la société canadienne participent de façon active et continue à l'élaboration des programmes d'Industrie Canada affectant l'épanouissement et le développement de ces communautés et la dualité linguistique au Canada.	9
Programme de recherche	9
Processus de consultation	10
Accès à l'information	12
OBJECTIF 4. S'assurer qu'Industrie Canada se dote d'un processus continu de mesure du rendement faisant appel aux instances ministérielles ou externes pouvant porter un jugement sur l'efficacité des mesures prises en fonction de la partie VII.	13
Évaluation des activités	13
Bilan des activités	14
CONCLUSION	15
ANNEXE A Liste de recommandations	16
ANNEXE B Liste des objectifs et critères de vérification	17
ANNEXE C Recommandations à Industrie Canada, plan d'action d'Industrie Canada et commentaires du commissaire	19

Nous avons vérifié si le Ministère maintenait une participation active et continue des CLOSM dans l'élaboration de ses programmes quand ces derniers affectaient leur épanouissement et leur développement. Pour ce faire, nous avons examiné le processus ministériel de consultation auprès des CLOSM. Nous avons étudié cette question sous trois aspects : au plan national, en région et dans le cadre de FedNor. Nous sommes arrivés à diverses conclusions. Au plan national, nous étions satisfaits des efforts du Ministère qui s'est rapproché des CLOSM dans la dernière année en employant des mécanismes de consultation officiels et continus. Nous avons incité le Ministère à saisir les occasions qui se présenteront à la suite de ces consultations et dans la perspective d'un renouvellement de l'IDE pour proposer des améliorations réelles et positives à ses programmes affectant l'épanouissement et le développement des CLOSM.

En région, étant donné le mandat et la spécificité de chacune, nous avons constaté des initiatives de communication avec les CLOSM, mais aucune stratégie concertée de rapprochement systématique et continu n'était en place. Nous avons recommandé, d'une part, d'adopter une stratégie de consultation structurée dans les bureaux régionaux et, d'autre part, de mettre sur pied un mécanisme national de discussion et de partage d'information qui regrouperait les représentants des bureaux régionaux et d'autres secteurs du Ministère ayant des discussions sur les CLOSM. Nous avons constaté que FedNor maintient un bon contact avec les CLOSM par l'entremise de ses agents et de ses gestionnaires. Cependant, nous avons recommandé que FedNor traite les CLOSM comme des partenaires privilégiés dans la réalisation d'un important projet appelé Étude contextuelle sur le développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) du Nord de l'Ontario et qu'il ajoute un objectif additionnel à ce projet visant la mise en œuvre d'un processus permanent et structuré de consultation dans cette région.

De plus, nous avons vérifié si Industrie Canada informe régulièrement les CLOSM de tout changement susceptible d'avoir des répercussions sur leur épanouissement. Le Ministère dispose d'excellentes façons de tenir les Canadiens, les Canadiennes et les entreprises au courant de ses activités et il continue de les développer. Toutefois, nous sommes d'avis que, pour satisfaire aux exigences de

la partie VII, le Ministère doit se pencher sur ses initiatives de communication en cours et, en consultation avec les CLOSM, les adapter si nécessaire pour répondre aux intérêts particuliers de celles-ci. Nous avons rédigé une recommandation en ce sens.

Le dernier objectif était de vérifier si Industrie Canada avait un processus continu de mesure du rendement de l'efficacité des mesures prises en vertu de la partie VII. Nous croyons que le Ministère, dans ses activités d'évaluation du programme, satisfait aux critères de la vérification se rapportant à cet objectif, s'acquitte de ses responsabilités de planification relatives à la partie VII et qu'il est capable de faire le bilan de l'atteinte des objectifs énoncés dans sa planification.

À la lumière de ces constats, le commissaire aux langues officielles a formulé six recommandations afin qu'Industrie Canada améliore son rendement par rapport à la partie VII de la Loi. La liste des recommandations se trouve à l'annexe A du présent rapport.

Industrie Canada a préparé un plan d'action (voir l'annexe C) afin de donner suite aux six recommandations contenues dans ce rapport. Nous croyons que ce plan d'action permettra à Industrie Canada de mieux s'acquitter de ses responsabilités en vertu de la partie VII de la Loi sur les langues officielles. Le Ministère souscrit à chacune des recommandations du rapport et se donne jusqu'à la fin de l'exercice financier 2012-2013 pour réaliser son plan d'action. En général, nous sommes satisfaits des mesures que le Ministère envisage prendre pour mettre en application nos recommandations. Cependant, nous croyons que certaines mesures pourraient être plus précises et étoffées. C'est le cas des mesures visant à mettre en œuvre la recommandation 4, traitant du volet promotion de la dualité linguistique (partie VII), et de deux mesures touchant le processus de consultation auprès des CLOSM, qui découlent de la recommandation 5. Nos commentaires détaillés au sujet de ces mesures suivent ceux du Ministère. Le Commissariat a l'intention d'effectuer un suivi des différents engagements pris par le Ministère dans son plan d'action.

Industrie Canada est l'un des ministères fédéraux qui touchent le plus la vie des collectivités et des entreprises au Canada. Le Ministère a pour mandat de rendre l'industrie canadienne plus productive et plus concurrentielle. Il exerce de nombreuses activités qui s'articulent autour de trois axes : favoriser un marché concurrentiel; promouvoir l'économie du savoir par l'investissement dans les sciences et la technologie; et aider les entreprises à devenir plus productives et plus concurrentielles dans l'économie mondiale. Pour accomplir son mandat, le Ministère compte sur une quinzaine de secteurs, de directions générales et d'organismes relevant directement d'un sous-ministre, y compris l'Initiative fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario (FedNor). De plus, le portefeuille d'Industrie Canada comprend une douzaine d'organismes indépendants relevant du ministre de l'Industrie et de trois ministres d'État.

Le Commissariat aux langues officielles a mené une vérification à l'Industrie Canada de mars à juin 2011 pour déterminer dans quelle mesure le Ministère satisfaisait aux exigences de la *Loi sur les langues officielles* (la Loi) relatives à la partie VII dans l'exercice de son mandat. L'article 41 de la partie VII de la Loi stipule que « (1) Le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. (2) Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que soient prises des mesures positives pour mettre en œuvre cet engagement. » En ce qui concerne l'Industrie Canada, la vérification portait sur ces deux volets de la partie VII.

La vérification comprenait quatre grands objectifs, à savoir si l'Industrie Canada avait implanté un cadre de gouvernance visant la mise en œuvre de la partie VII; s'il prenait des mesures concrètes ayant un effet réel et positif sur l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) et sur la promotion de la dualité linguistique au Canada; si les CLOSM participaient de façon active et continue à l'élaboration des programmes d'Industrie Canada; et si le Ministère s'était doté d'un processus continu de mesure du rendement dans le but de déterminer l'efficacité des mesures relatives à la partie VII. Nous avons vérifié si ces objectifs étaient atteints, non seulement dans le cadre des programmes permanents du Ministère, mais aussi par

rapport aux initiatives gouvernementales dans lesquelles s'était engagé l'Industrie Canada, par exemple l'Initiative de développement économique (IDE) découlant de la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir* et le Plan d'action économique du Canada émanant du budget de 2009.

La vérification a révélé qu'Industrie Canada est bien engagé dans la mise en œuvre de la partie VII et qu'il doit être reconnu pour les progrès accomplis jusqu'à maintenant. Par contre, nous avons remarqué certaines lacunes dans les mesures proactives et systématiques prises par le Ministère dans l'application de la partie VII et les mécanismes visant la participation des CLOSM dans l'élaboration et les orientations des programmes les affectant directement. En ce qui a trait au cadre de gouvernance, la vérification nous a permis de constater qu'Industrie Canada disposait d'une structure efficace lui permettant de rendre compte de ses obligations pour ce qui est de la partie VII et qu'il s'acquittait de ses responsabilités concernant la sensibilisation des employés et la coordination des activités liées à l'IDE. Nous étions d'avis qu'une politique en matière de langues officielles constitue un élément essentiel de tout cadre de gouvernance et par conséquent nous avons recommandé au Ministère d'élaborer une politique intégrée sur les langues officielles, y compris la partie VII.

Pour ce qui est des mesures concrètes ayant une incidence réelle et positive sur les CLOSM, nous avons pensé qu'il était nécessaire de clarifier la notion de mesure positive au sens de la partie VII et qu'il fallait s'assurer que les employés et les gestionnaires comprenaient bien les distinctions entre la partie VII et la partie IV. Nous avons aussi examiné l'emploi du « filtre pour les langues officielles » utilisé chaque fois qu'un programme doit être établi ou reconduit. Nous avons conclu que le Ministère devait revoir la section du filtre traitant de la partie VII pour la rendre conforme aux objectifs de cette partie de la Loi. Enfin, en ce qui concerne l'aspect promotion de la partie VII, nous avons conclu qu'il était nécessaire de développer une stratégie ministérielle et que, par la suite, des projets précis reliés à cette stratégie devraient être intégrés au plan d'action du Ministère sur les langues officielles. La vérification nous a également permis de conclure que le Ministère s'acquittait de ses responsabilités de maintien d'un programme de recherche sur les données socioéconomiques, les grands enjeux et les priorités affectant le développement des CLOSM.

Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles
ou pour obtenir un exemplaire en média substitut,
composez sans frais le 1-877-996-6368.
www.languesofficielles.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2012
No de cat. : SF31-110/2012
ISBN : 978-1-100-54299-7

www.languesofficielles.gc.ca



RAPPORT FINAL
Mai 2012

de la mise en œuvre de la partie VII de la
Loi sur les langues officielles à l'industrie Canada

VÉRIFICATION

Commissariat
aux langues
officielles
Office of the
Commissioner of
Official Languages

